



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora Continua y Productividad Laboral en los Colaboradores de Estación
de Servicio Doxa EIRL– Nuevo Chimbote 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Geraldine Roxana Cutti Mejia

ASESOR

Dr. Ridberg Aden Garro Iparraguirre

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

CHIMBOTE – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Ridberg Garro Iparraguire
PRESIDENTE



Dra. Rossana Cancino Olivera
SECRETARIA



Dra. Jacla Peña Romero
VOCAL

DEDICATORIA

A:

Mi familia, en especial a mi madre Lidia a quien le agradezco por todo ese esfuerzo que hizo para llegar a culminar mi carrera y estar conmigo en todo momento, por motivarme, enseñarme a que la vida no es fácil y que debemos tener un sustento para seguir adelante.

A mi abuela Basilia por brindarme su protección, consejos de seguir adelante, sin duda es la mejora abuela que Dios pude haberme dado de igual forma mi abuelo alejo que ya no está aquí pero sé que él quiso un futuro bueno para mi hermano y yo, sé que está con nosotros ayudándonos y siempre estará en nuestros corazones. A mi hermano José por darme cada impulso, ánimos para esforzarme y poder persistir.

A mi padre por el aliento que me dio en estos últimos años y por todo su esfuerzo que hizo para ayudarme. A mi tío Anibal por los consejos desde pequeña hasta ahora. Dios lo bendiga a todos por el hermoso corazón que tienen.

*A mi asesor metodólogo Ridberg Garro
Y mí asesora temática Rossana Cancino
por su constante apoyo.*

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque sé que dirigió mi camino desde que estuve en el vientre de mi madre y me ha dado propósitos para entender que a pesar de mis errores, él es quien guía el destino de mi vida.

A mi familia por todo lo que han hecho en mi vida y entender que todo se puede lograr si uno se lo propone.

A mis tíos Fanny Quezada, Omar Astudillo por permitirme realizar mi estudio en su empresa y a la vez darme tiempo para poder estudiar y trabajar.

A los colaboradores de la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L por su participación.

Y para finalizar también agradezco y bendigo a todas las personas que me ayudaron a seguir desarrollando la tesis.

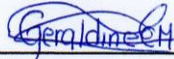
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Geraldine Roxana Cutti Mejia con DNI N° 48705362, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Diciembre del 2017.



Geraldine Roxana Cutti Mejia

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Mejora Continua y Productividad Laboral en los Colaboradores de Estación de Servicio Doxa eirl – Nuevo Chimbote 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La Autora.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	13
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	13
1.2.2. Antecedentes Nacionales	13
1.2.3. Antecedentes Locales.....	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	19
1.3.1. Mejora Continua.....	19
1.3.2. Mejora Continua (Kaizen)	19
1.3.3. Procesos de la Mejora Continua.....	20
1.3.4. La práctica de Kaizen.....	21
a) Orientado a la administración	21
b) Orientado al grupo.....	21
c) Orientado al individuo	22
1.3.4. Productividad Laboral.....	23
1.3.4.1. Componentes de la productividad.....	24
1.3.4.2. Tipos de Productividad	24
1.3.5. Productividad Personal	25
1.3.6. Relación de la productividad con la Innovación	25
1.3.7. Simplificar la rutina diaria	26
1.4. Formulación del Problema	26
1.5. Justificación del Estudio	27
1.6. Hipótesis.....	28

1.7.	Objetivos	28
1.7.1.	Objetivo General.....	28
1.7.2.	Objetivos Específicos.....	28
II.	METODO	29
2.1.	Diseño de investigación.....	29
2.2.	Operacionalización de variables:	30
2.3.	Población y Muestra.....	31
2.3.1.	Población.....	31
2.3.2.	Muestra.....	31
2.3.3.	Muestreo.....	31
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1.	Técnica.....	32
2.4.2.	Instrumentos	32
2.4.3.	Validez	33
2.4.4.	Confiabilidad	33
2.5.	Métodos de análisis de datos	34
2.6.	Aspectos éticos.....	34
III.	RESULTADOS.....	35
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
V.	CONCLUSIONES.....	50
VI.	RECOMENDACIONES.....	52
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general encontrar la relación entre mejora continua y productividad laboral en los colaboradores de la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L. que siguió el diseño no experimental con un tipo descriptiva- correlacional, con el objetivo general de estudio: de determinar si existe relación entre la mejora continua y productividad laboral, con una población de 10 colaboradores. Para el recojo de los datos de la variable mejora continua, se empleó una encuesta y para la variable productividad laboral se elaboró dos guías de análisis.

Los resultados de la mejora continua fueron de 70% está en un nivel malo, que es en la dimensión de la orientación a la administración y la guía de análisis de la productividad laboral de 54.5% está a nivel regular y se hizo un diagrama de cajas 28,34% que está en un nivel considerado como Regular dado que en el gráfico de boxPlot indica que la productividad no está por encima del promedio, es decir que las ventas no se mantiene constantes.

Con estos resultados trascendentes se aplicó el Chi cuadrado de Pearson, obteniendo el 0.23, que representa una correlación positiva y significativa. Por lo tanto se debe al número de colaboradores que tienen un nivel de mejora continua siendo regular y con la productividad laboral de nivel regular, lo cual se indica que no tiene una buena mejora continua, causando problemas dentro de la empresa como inestabilidad, falta de comunicación como en solucionar dificultades en grupos y eso con lleva porque el punto central es la gerencia que no adecua mejoramiento. Finalmente los resultados obtenidos en esta investigación muestran que el nivel de de la mejora continua es muy bajo en las dimensiones y es el factor primario en en el que se reflejado la falta de mejoramiento.

Palabras claves: mejora continua, actitud, productividad.

ABSTRACT

The general objective of this research was to find the relationship between continuous improvement and labor productivity in the employees of the La Doxa E.I.R.L Service Station. that followed the non-experimental design with a descriptive-correlational type, with the general objective of study: to determine if there is a relationship between continuous improvement and labor productivity, with a population of 10 collaborators. For the data collection of the variable continuous improvement, a survey was used and for the labor productivity variable two analysis guides were elaborated.

The results of the continuous improvement were of 70% is in a bad level, which is in the dimension of the guidance to the administration and the guide of analysis of the labor productivity of 54.5% is at regular level and a box diagram was made 28.34% that is in a level considered as Regular since in the boxPLot graph it indicates that the productivity is not above the average, that is to say that the sales do not stay constant.

With these transcendent results, Pearson's Chi square was applied, obtaining 0.23, which represents a positive and significant correlation. Therefore, it is due to the number of employees who have a level of continuous improvement being regular and with regular labor productivity, which indicates that it does not have a good continuous improvement, causing problems within the company such as instability, lack of communication as in solving difficulties in groups and that is because the central point is management that does not improve.

Finally, the results obtained in this investigation show that the level of continuous improvement is very low in the dimensions and is the primary factor in which the lack of improvement is reflected.

Keywords: Continuous improvement, labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La indagación que en la realidad problemática se explica en lo siguiente:

Entre los principales objetivos a nivel empresarial se considera alcanzar una elevada productividad, ello involucra la relación entre resultados obtenidos y los procesos obtenidos para tal fin. La productividad laboral, en los distintos rubros y sectores, se encuentra indefectiblemente ligada al recurso humano, tal es así, que el crecimiento de la productividad se basa fundamentalmente en aspectos como el capital humano de los trabajadores y la innovación tecnológica.

En el ámbito internacional, según lo expresado por Kristobal Meléndez, investigador del Centro de Investigación Económica y Presupuestaria (CIEP) de México, el índice de productividad laboral de las industrias manufactureras aumentó 0.9% a tasa anual en próximos tres meses del año, mientras el indicador referente al comercio minorista, con 3.8%, registró su menor crecimiento en los últimos cinco trimestres. Asimismo, Kristobal Meléndez refirió que algunos estados como Tabasco y Veracruz “se vieron afectados por las situaciones petroleras, mientras que en otros como Tlaxcala, fue por los bajos niveles de capacitación y educación que hacen que la productividad se mantenga baja”. (Atayde, 11 de junio de 2017, párr. 15).

Además, la Cámara de Comercio de Lima (CCL) en principio a un informe de The Conference Board, una empresa sin fines de ganancia empleado a la exploración y alianza empresarial, menciona que países sudamericanos como Bolivia, Uruguay, Chile experimentaron un

crecimiento en la productividad laboral el año 2016, en porcentajes de 1.8%, 1.6% y 1.1% respectivamente, en relación al 2015. Asimismo, Colombia se colocó como el exclusivo país en el que este indicador quedó paralizado (0%), en tanto que diferentes de países adujo un descenso (Exitosa Noticias, 4 de mayo de 2017, párr. 3).

En el ámbito nacional, según informó la institución de ahorro y crecimiento organizacional (IEDEP) de la cámara de negocio de Lima (CCL), el Perú fue el país que resulto la mayor progresión en productividad laboral centrado en los bienes de la región tras inspeccionar una tasa de aumento de 2,2% entre el 2016 (El Comercio, 3 de mayo de 2017, párr. 1).

En cuanto a los sectores productivos, la CCL señaló que la productividad laboral peruana registró un importante crecimiento en las actividades extractivas (agricultura, pesca y minería) donde obtuvo un incremento de 11,2%, otros sectores registraron un desempeño positivo pero de menor nivel como fueron construcción y servicios, cuya productividad laboral apenas creció en 1,5 y 1,1%, respectivamente, mientras los resultados negativos se observaron en manufactura (-4,2%) y en el comercio (-0,8%). (El Comercio, 3 de mayo de 2017, párr. 7).

A pesar del crecimiento evidenciado en la productividad, ésta es muy baja en comparativa con los países desarrollados, tanto que su precio es sobre solo un quinto de lo necesitado por los Estados Unidos (Céspedes, Lavado y Ramírez, 2016).

El sector dedicado a la comercialización y abastecimiento de combustible para vehículos automotores ha presentado un crecimiento variado a nivel mundial en los últimos años, tal es así que el año 2010, de acuerdo con Jiménez (29 de octubre de 2010), el sector energético en España fue el que lidero el índice de productividad laboral; la filial del Grupo Repsol que distribuye al por mayor productos petrolíferos, alcanzó 26,77 millones de ingresos recurrentes por empleado. Aunque

en el Perú no se ha experimentado un crecimiento tan abrupto de la industria, el sector de comercialización de hidrocarburos es uno de los más rentables en la actividad económica. A pesar de lo mencionado, las empresas dedicadas a este rubro no intensifican sus esfuerzos para mejorar la productividad de los trabajadores, dado que no consideran rentable invertir en capacitación del personal o el optar por una estructura organizacional que optimice el trabajo de sus empleados.

Cabe indicar que son diversas causas relacionadas con la baja productividad en lo laboral, y se tiene ver principalmente con impulsar, capacidad y utilización de los procedimientos humanos (García, 2012).

La empresa Estación de Servicio la Doxa, dedicada al expendio al por menor de combustible para diferentes vehículos, se encuentra ubicada en Mz B Lt. 1 A.H Villa San Luis, donde laboran 12 trabajadores en total, 2 corresponden a personal administrativo y 10 a personal de servicio.

El personal de servicio expresa su insatisfacción por la capacitación deficiente que recibieron, además de no contar con las condiciones adecuadas para realizar sus funciones e indican no sentirse motivados e identificados con la empresa. Por otro lado, la gerencia ha mostrado su falta de interés en invertir para que el personal reciba una capacitación especializada y puedan mejorar el servicio brindado al cliente. Esta situación conlleva a un bajo nivel de productividad, que refleja el descuido de la gerencia de la empresa en potenciar las habilidades del talento humano, además de no brindar un ambiente de estabilidad en el lugar de trabajo.

El nivel de productividad es la clave para impulsar el crecimiento económico y se enlaza con los trabajadores para tener un buen

resultado, es por ello de vital importancia encontrar una solución para poder incrementar los ingresos y los colaboradores se sientan estables y motivados dentro de la empresa.

La grandiosidad de una empresa viene destacado por su capacidad de elevar de manera continua en general y uno por uno de los desarrollos de su actividad diaria. La mejora se origina cuando una organización aplica de sí misma, y de otras, es decir, cuando se origina su futuro sabiendo que habrá cambios y se mostraran las debilidades y fortalezas que los determinara. La mejora continua se enfoca en las relaciones con el personal, que es donde la productividad laboral tiene su origen.

Es por ello que se evaluó los principios de la mejora continua y planificar su aplicación en la organización objeto de estudio, ya que en el país la mejora continua se ha convertido en un factor fundamental dado el alto nivel de competencia, siendo el objetivo primordial de las empresas atraer al cliente en función al servicio brindado, y para ello requiere que el talento humano se encuentre plenamente desarrollado. Por ello se han manifestado las preguntas de investigación:

¿Cuál es el nivel de la mejora continua en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L?

¿Cuál es el nivel de productividad laboral en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L?

¿Cómo se explica la relación de la mejora continua en la productividad laboral en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L?

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Navarro (2012) en su tesis presentada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial” Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Tiene como objetivo general establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, tipo de investigación cuantitativo, diseño de investigación fue Descriptiva – Correlacional, la población estuvo constituida por 20 trabajadores, se utilizaron encuestas para las dos variables, concluye que:

Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenido y el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayudara a alcanzar los objetivos institucionales con el trabajo que realiza el cual ayuda alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho y según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sientes satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, asi mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios por ser empleados de una institución del estado.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Alcazar (2012) en su tesis titulada como “Gestión de Recursos Humanos como aumento de la Productividad en las empresas de Chincha Baja” Chincha. Perú. Tiene como objetivo general conocer e

identificar el impacto del recurso humano en la productividad de las empresas en Chincha Baja, tipo de investigación fue cuantitativa, diseño de investigación no experimental – transversal, la población 20 unidades de análisis, se utilizaron encuestas, concluye que:

En el distrito de Chincha Baja existe una gran mayoría empresas que tienen el área de recursos humanos pero no direccionan su objetivo a la utilización de sus metas de productividad, la cual determina que muchas de ellas no capacitan a su personal en manipulación y realización de sus actividades solo de una manera rudimentaria, esto se ve reflejado en el nivel de imperfección de maquinaria y calidad de sus productos

Alva y Juarez (2014) En su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A” Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Tiene como objetivo general determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, diseño de estudio fue no experimental – transversal, la población 80 trabajadores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, se utilizó encuesta, Concluye que:

Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas y existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de

recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Ocola (2015) en su tesis “La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño” Universidad Cesar Vallejo, Lima. Tiene como objetivo Determinar la relación entre la mejora continua y la calidad en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015, tipo de diseño fue Descriptivo – Correlacional, diseño de estudio no experimental – transversal la población estuvo constituida por 215 personas clientes, la muestra fue probabilístico – aleatorio simple, se utilizaron encuesta y cuestionario, concluye que:

Se ha determinado que una relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, Distrito de Breña, año 2015. De lo anterior podemos decir que un adecuado plan de mejora continua permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la atención y por lo tanto incrementar la calidad de servicio y se ha establecido que existe una relación positiva y altamente significativa entre los resultados y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. De lo anterior podemos decir que la recolección y verificación de los resultados de acciones o procesos permitirá tomar medidas correctivas para no incidir en lo mismo, y establecer ciertos estándares.

Rodríguez (2014) en la tesis denominada “Nivel de mejora continua del Ceptro Benjamín Galecio Matos Gamor” Distrito Cercado de Lima en el año 2014, presentado en la Universidad Cesar Valejjo – Lima. Tiene como objetivo determinar el nivel de la mejora continua del

ceptro benjamín galecio matos, tipo de investigación descriptiva simple, diseño de investigación no experimental – transeccional, la población fue de 415 alumnos, se utilizó una encuesta y cuestionario, concluye que:

Los resultados obtenidos en la empresa se determina que el nivel de la mejora continua se encuentra en un nivel medio con un 84.5%, así mismo se ha podido comprobar que aunque los tres objetivos presenten un nivel medio con respecto a la orientado al individuo 81.5% tuvo un nivel medio, orientado al grupo tuvo un nivel medio de 75% y orientado a la administración tuvo un nivel medio de mejora 74%.

1.2.3. Antecedentes Locales

Izquierdo (2011) en la tesis denominada “La satisfacción y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa D´oil *Quality* S.A.C en el año 2011”, presentado en la Universidad Privada Cesar Vallejo – Chimbote. Tiene como objetivo general determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa D´oil *Quality* S.A.C en el año 2011, tipo de investigación fue descriptiva- correlacional, diseño de investigación no experimental – transversal, la población fue de 18 trabajadores, se utilizaron una encuesta y entrevista, concluye que:

El nivel de productividad de la empresa está con un nivel medio, ya que el 38.9% de los trabajadores generan una merma media de 16%, el cual es el porcentaje alto según los cálculos, mientras que el 27,8% de los trabajadores generan una merma baja de 13%, el 22.2% de los trabajadores generan una merma alta de 19%, el 5,6% de los trabajadores generan una merma muy alta de 22%, el otro 5.6% de los trabajadores generan una merma muy baja de 10%.

Valdivia (2013) En la tesis dominada “Análisis de la mejora continua y su incidencia en la productividad de los colaboradores de a Corporación pesquera Hillary SAC” Presentado en la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote. Tiene como objetivo general determinar la incidencia de la mejora continua en la productividad de los colaboradores en la Corporación Pesquera Hillary SAC en la Ciudad de Chimbote – 2013, tipo de investigación fue Descriptivo – Correlacional, diseño de investigación fue Descriptiva – Correlacional, tipo de estudio no experimental – transversal, la población estuvo constituida por 40 trabajadores, se utilizó la encuesta, concluye que:

La aplicación de la mejora continua entre los meses de Enero a Julio del presente año, dicho proceso consistió en mejorar tres aspectos importantes en la empresa: por tanto después de la aplicación del PMC se ha llegado analizar el proceso de producción donde se puede observar aspectos en la recepción, almacenamiento y tratamiento de la materia prima hasta la salida del producto final, para tal efecto se programaron programas y sub programas de mejoramiento, uno de ellos sobre cambios y reducción de fases del proceso; el segundo mejoramiento y cambio de algunos equipos y maquinarias y finalmente cambios de los tratamientos de los procesos de transformación incluido la capacitación y reubicación del personal de acuerdo con sus competencias y capacidades. La productividad por medio de volúmenes de producción que han crecido sin incorporar mayor cantidad de materiales y en la misma unidad de tiempo pasando de un nivel de producción (límite inferior) de 300 sacos por campaña a una producción de 1,100 sacos por campaña, mientras que en los límites superiores se ha pasado de un nivel de 900 sacos por campaña a un nivel de 2000 sacos por campaña, considerando en términos

porcentuales la productividad ha crecido en un promedio de 133% de incremento con el mejoramiento continua del proceso.

Soria (2013) en la tesis denominada “Relación entre gestión y productividad laboral del trabajador administrativo de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huarmey en el año 2013”, presentado en la Universidad Privada Cesar Vallejo – Chimbote. Tiene como objetivo general determinar la relación entre gestión y productividad laboral del personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, tipo de investigación fue explicativa correlacional, diseño de investigación no experimental - transversal, la población fue de 15 trabajadores, se utilizaron una encuesta y cuestionario, concluye que:

Al analizar la productividad laboral dentro de la gerencia de Administración Tributaria, en la que se comprende mejor el desarrollo de habilidades y destrezas, de capacidades para el trabajo en equipo, de igual forma se fomenta el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores institucionales, la capacitación por competencias, etc.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Mejora Continua

Según Bonilla (2014) aduce que la mejora continua es una estrategia empresarial utilizada para elevar el desempeño de los procesos y consecuente a la satisfacción de los usuarios y como tal constituida por una serie de propuesta de acción y uso de recursos; puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos, estratégicos por consecuente la medición de empresas exitosas lleva al resultado de que solo se mejora lo que se mide y la norma internacional ISO 9001:2015 establecen una serie de principios que deben ser satisfechos para hacer una gestión eficaz del riesgo, de forma que se desarrollen, implementen y si es aplicable, se integren con el resto de los sistemas de gestión disponibles en la empresa. Tal como el proceso es una habilidad de la gestión empresarial que radica en extender mecanismo sistemático para aumentar el empeño de los procesos y elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y otras partes interesadas.

Es decir que la mejora continua es la habilidad para el cumplimiento de la satisfacción de los trabajadores hacia los clientes y así se pueda perseguir beneficios económicos y mejorando el desempeño de ir elevando hacia lo positivo y ser eficientes en usar los recursos para lograr una forma de tener una mayor cantidad de objetivos posibles.

1.3.2. Mejora Continua (Kaizen)

Según Bonilla (2014) puede ser es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general. Ya que el autor aduce que es una ideología que engloba las funciones del trabajo, se le define como la llave del éxito competitivo japonés. La mejora puede referirse a los costos, el

cumplimiento de las entregas, la seguridad y la salud ocupacional, el desarrollo de trabajadores, los proveedores, los productos, etc. Por otro lado refiere que la mejora continua se argumenta en el perfeccionamiento del diseño original, a cargo de todos los trabajadores de la organización, impulsa la colaboración del personal y hace posible su desarrollo en motivación. Y por último alude que la mejora continua de los procesos se ha transformado en el motor que induce el desarrollo de los distintos modelos de gestión fundamentados por las empresas, aceptando elevar el nivel de competitividad a través del aumento de las elevaciones de calidad, la decrecimiento de los costos y la ligereza en los tiempos de solución.

De lo sostenido anteriormente se concluye que la mejora continua es un sistema de mejoramientos internos de sí mismos y externos que percibe todas las formas de una empresa.

1.3.3. Procesos de la Mejora Continua

Según Munch (2013) manifiesta que el desarrollo para lograr la mejora continua es que el objetivo primordial de la empresa sea la contención de utilidades, su misión debe ser persistir en el mercado y facilitar el puesto hacia la actualización, averiguación y el permanente progreso; de esta manera, las ganancias se generan implícitamente. A la vez se considera que para adoptar la nueva filosofía de terminante rechazo a permitir defectos se deberá excluir la paciencia frente a un trabajo insuficiente y a un mal servicio, se requiere de una nueva filosofía, en la que los errores y la ineficiencia sean intolerante. Lo anterior se obtiene mediante la responsabilidad de las personas de la asociación en referente a la calidad.

Se concluye que la mejora continua debe ayudar en lo organizacional y en lo personal ya que este punto debe ser de mejora para que se

logre y así todas las empresas incluyan esto diario y por ello se obtenga una competitividad.

1.3.4. La práctica de Kaizen

a) Orientado a la administración

Imai (2013) El autor sostiene que el primer pilar es el kaizen orientado a la administración. Se consolida en los puntos estratégicos de mucho alcance y concede el incentivo para sustentar el progreso y ético. Puesto que la mejora continua es muy fundamentada para toda empresa, el gerente debe enfocarse al desarrollo de sus propias funciones. La administración por lo general debe dedicar cuando menos el 50% de su tiempo al mejoramiento donde debe realizarse un control en la supervisión de actividades y la automatización en ver enfoques para mejorar cada actividad del trabajador mal desarrollado. Comprende que también se debe buscar mejores aspectos de hacer las cosas, más económicas, más confiables, más ágil, lo que a su vez es lo que el cliente está buscando y por ende los convence y con ello desarrolle a darle a la empresa un mayor volumen competitivo.

En resumen define un desarrollo muy bueno en la cual implica a todos, ya sea en la oficina, gerentes como los trabajadores y se debe elaborar en conjunto y se llegue a resultados de nivel positivo.

b) Orientado al grupo

Imai (2013) El autor señala en el labor a la orientación al grupo es como una táctica permanente, está representado por los círculos de calidad. El método también requiere todo el ciclo PHVA y se quiere que los trabajadores sepan las funciones y no solo desarrollen sus áreas, sino que también reconozcan las causas si hay problemas, las analicen y ensayen formas de mejorar en equipos y establezcan

nuevas formas. Al trabajador hoy en día les interesa innovar y experimentar cosas nuevas por consecuente no solo les gusta recibir órdenes, porque se le restringe de sus capacidades físicas y mentales, si se modifica, el trabajador puede hacer planes y controlar, en tanto la administración se encarga de motivarlos y el gerente de dirigirlos y apoyarlos.

Se concluye que la orientación al grupo es sustancial porque hoy en día los trabajadores son los que fortalecen el equipo ya que los miembros del grupo comparten, coordinan mejor sus funciones y se auto sustenta y soluciona problemas que en caso contrario se dejarían a la administración.

c) Orientado al individuo

Según Imai (2013) manifiesta que tiene conveniencia casi infinita el kaizen orientado al individuo y esencialmente en diseño de sugerencias. Un sistema de sugerencias es un vehículo para llevar a cabo este tipo de mejoramiento. En señal del personal es que acepte una actividad eficaz hacia la variación y mejoramiento de la forma en que se elabora, si el trabajador produce en una maquina sentado y cambia su comportamiento y se coloca de pie ante la máquina, esto es una mejora, ya que obtiene flexibilidad y puede operar más de una máquina y consta que cada trabajador realicen sus mismas sugerencias de una forma eficaz, por ende ellos son el punto central con la producción y pueda restaurar a cada empleado de la empresa para que cada uno sean ejemplo. A la vez el empleo para toda la vida es esencial ya que cada trabajador siente esa satisfacción en elaborar donde se le permite y acude a tener participaciones para que la misma empresa llegue a tener estabildades y soluciones para una buena mejora.

Por tanto se determina que ayudara a que los trabajadores a trabajar de manera eficaz y distinta ya aumentara la mejora en cada uno.

1.3.4. Productividad Laboral

Según Gutiérrez (2010) aduce que la productividad se observa con la solución que se alcanza en el desarrollo, por lo que aumenta la productividad es que se logre mejores resultados considerando cada producción para que se genere. Lo frecuente a la productividad se evalúa por el resultado formado de la solución conseguida. Los resultados obtenidos se analizan en unidades producidas, piezas vendidas o en utilidad. Por tal finalidad la productividad laboral establece a través del vínculo entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en la evolución productiva en un periodo definido y a la vez se mide a través de la relación entre la cantidad producida y el número de empleados ocupados.

Cabe señalar que la productividad es el vínculo en diversos efectos y es una longitud de lo que se ha mezclado y utilizados para que se cumpla las conclusiones anheladas.

Según Newstrom (2010) aduce que la productividad va en concordancia a los tipos de producción. Si se perfeccionan estos modelos, entonces habrá un ahorro de recursos que se aparecen en el aumento de la utilidad y así se pueda obtener lo positivo hacia la productividad empresarial, es importante comenzar por una buena gestión empresarial ya que las técnicas que se aplican al conjunto de una empresa con el objetivo de mejorar la productividad, la sostenibilidad, la competitividad y así poder certificar la viabilidad de la empresa a medio y largo plazo.

Se entiende que a través de verificar la empresa y cada trabajador es importante ya que ellos deben ser retribuidos con diversas recompensas y se debe tener en cuenta metas en el sentido de comprometer a cada trabajador y así se pueda llegar a una productividad eficiente.

1.3.4.1. Componentes de la productividad

Gutiérrez (2010) aduce que la eficiencia y eficacia llega al vínculo en el efecto necesitado y los recursos utilizados. La eficacia es el nivel en que se desempeña las funciones previstas y se alcanzan los resultados planeados, además la eficacia debe buscar acrecentar y reformar la idoneidad de los trabajadores y producir sugerencias que les impulse a hacer mejor su labor. Así mismo la eficiencia busca en tratar de regenerar los recursos y pretender que no haya desperdicio; mientras que la eficacia se dedica los recursos para la rentabilidad ideal de demostrar, por efectividad se dice que los objetivos se propone es difundir que se alcance.

En conclusión los componentes ayudara a mejorar incesantemente todo lo que existe y se basara en la certeza para hacer las cosas mejor que antes. Además para aplicarlo se requiere esfuerzos de cada uno para obtener elevaciones económicas.

1.3.4.2. Tipos de Productividad

Martínez (2010) Enfatiza que los tipos de productividad es la identidad entre el incremento o merma de utilidad originada en la modificación de cualquiera del componente que interviene en la productividad: trabajo, capital o técnica entre otros. En este tipo de productividad se verá el aumento de utilidad de los colaboradores que ejecutan en las empresas, en donde se aclara y dedican las mismas soluciones. Por

consiguiente afirma que el vínculo entre la elaboración alcanzada por un método rentable y los recursos que se utilizan para que se alcance producción. A la vez se define como un enlace entre la solución y el tiempo que se utiliza para lograr: mientras menor sea el tiempo que lleve será más rentable el proceso.

Se llega a concluir el tipo de productividad según la ocupación tiene mucha importancia porque que nos permite poder idear diversos procesos para los trabajadores y se logre un incremento de ventas.

1.3.5. Productividad Personal

Según Pozen (2013) aduce que la productividad personal exactamente quiere decir con ello: es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo y calidad de nuestros resultados con vista a conseguir nuestros objetivos, la intención de cada persona no es imponer ningún objetivo en particular, pues cada cual debería expresarlo claramente, igual que su prioridad relativa. En si cada trabajador debe adoptar una mentalidad previamente así como aplicar unas técnicas concretas por sí mismo ser productivo en que debe centrarse en los resultados que se quiere conseguir, no en el tiempo que pasamos trabajando.

Por lo tanto es importante la productividad personal y se encuentre una reflexión rigurosa y un proceder disciplinario que deben mantenerse durante periodos prolongados y así la empresa pueda obtener buenos resultados.

1.3.6. Relación de la productividad con la Innovación

Según Carrasco (2014) afirma que el avance hacia la mayor productividad basada en la gestión de procesos significa emplear herramientas que esta provee, tales como la gestión estratégica de procesos y el rediseño, a través de los cuales es posible obtener

productos, servicios y modelos completamente diferentes. Lo bueno es que se trata de innovaciones de riesgo muy bajo cuando se respetan los de la gestión de procesos.

Según lo previsto del autor nos dice que la productividad tiene ciclos y deben favorecer a cada trabajador por el tiempo que pasan en la empresa y se llegue a mutuo acuerdo para una buena subida de aumento en ellos y en la empresa.

1.3.7. Simplificar la rutina diaria

Según Pozen (2013) aduce que debemos intentar que nuestra rutina diaria se la mas sencilla y automática. Así podremos pasar más tiempo trabajando, con la familia y con los amigos y reduciremos el cansancio. Durante los últimos veinte años, varios investigadores han demostrado que tomar decisiones conscientes, así como comprometerse con el autocontrol agota nuestro cerebro, igual que un músculo se cansa con el ejercicio.

En conclusión nos dice que debemos manejar nuestro día de manera eficiente y poder llegar a entender todo los procesos de la empresa para poder disminuir todo tipo de problema personal.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad laboral de los colaboradores en la estación de servicio la Doxa E.i.rl de Nuevo Chimbote 2017?

1.5. Justificación del Estudio

La actual indagación es conveniente porque permite conocer la relación entre la mejora continua y la productividad laboral porque tanto a la empresa como los trabajadores se obtendrá resultados la cual ayudará a que la empresa donde se verá una buena mejora en los colaboradores para que se puedan desarrollar dentro de la empresa para crecer en el aspecto personal, profesional para llegar a optimizar los resultados y estar en posición competitiva.

El estudio es relevante y socialmente porque beneficiara a los trabajadores ya que habrá aumento de ventas y también será un aporte para las organización para que lleguen a analizar sus tratos hacia los consumidores, se espera que a partir de este estudio se obtenga datos que ayuden a evaluar si está contribuyendo en mejoras como en la mejora continua y la productividad laboral para que sirva identificar qué áreas exactamente se tiene que cambiar y proponer medidas que faciliten en mejorar el trabajo de cada uno.

La investigación tiene implicancias practicas porque el estudio ayudara para que la Estación de Servicio – La Doxa tome medición las predicciones que se presente, ya que al entender la mejora continua y la productividad laboral se lograra generar ver los resultados la cual servirá para la aplicación en la propia empresa en otras organizaciones y pueda solucionar a través de la información que se dará.

1.6. Hipótesis

Para efectuar la presente investigación se ha considerado las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre la mejora continua y la productividad laboral de los colaboradores de la Estación de Servicio La Doxa EIRL.

H₀: No existe relación entre la mejora continua y la productividad laboral de los colaboradores de la Estación de Servicio La Doxa EIRL.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa EIRL - Nuevo Chimbote 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

O1.- Analizar el nivel de la mejora continua de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

O2.- Analizar el nivel de productividad laboral de los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

O3.- Analizar la relación entre la mejora continua y la productividad laboral de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “El estudio descriptivo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p.92).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “tiene como finalidad conocer la relación o grado que existan entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

Diseño

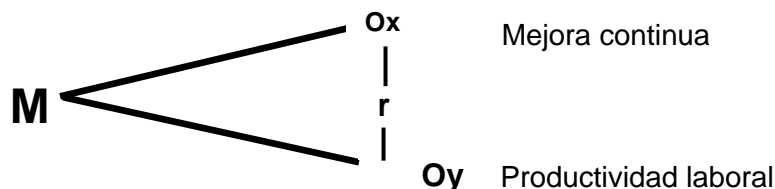
Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que “una investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir se trata de estudios donde nos hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos en sobre otras variables” (p. 152).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único ya que el propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Formalización

Ox = Investigación de la variable x, Mejora continua

Oy = Investigación de la variable y, productividad laboral



2.2. Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSIÓN
MEJORA CONTINUA	La mejora continua es una estrategia empresarial utilizada para elevar el desempeño de los procesos y consecuentemente la satisfacción de los usuarios; puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos y estratégicos. Bonilla (2010).	La mejora continua se evalúa en función a las acciones tomadas en sus 3 aspectos primordiales: orientación a la administración, al grupo y al individuo, teniendo en cuenta el principio supremo de respeto a las personas. Se medirá a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la Estación de Servicio la Doxa Eirl, año 2017.	Orientación a la administración	Control y automatización	Ordinal
				Actitud hacia los trabajadores	
			Orientación al grupo	Circulo de Calidad	
			Orientación al individuo	Empleo para toda la vida	
Dirección participativa					
PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad laboral es la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso, en un periodo determinado. Newtrom (2011)	La productividad laboral del personal de planta en la Estación de Servicio la Doxa Eirl, en el año 2017, se medirá en función al volumen de ventas alcanzado, respecto de la cantidad de personal de servicio que labora en la empresa y del número de horas trabajadas para alcanzar dichas ventas.	Medición de la Productividad laboral	Ventas promedio por trabajador $= \frac{\text{Total de ingresos por ventas}}{\text{Total de trabajadores}}$	Ordinal
Ventas promedio por hora trabajada $= \frac{\text{Total de ingresos por ventas}}{\text{Total de horas trabajadas}}$					

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población del estudio estuvo conformada por la Estación de Servicio La Doxa EIRL ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote, que presenta un total de 10 trabajadores. La recolección de datos para la variable mejora continua empleará como fuente de información al personal de la empresa, mientras que la variable productividad laboral utilizará los registros documentales de las ventas generadas por el personal y el tiempo de trabajo requerido en alcanzar dicho nivel de ventas.

2.3.2. Muestra

La muestra del estudio se conformó con la totalidad del personal de atención al cliente que tiene la Estación de Servicio La Doxa EIRL, siendo un total de 10 personas, así como los documentos de ventas realizadas (incluye tickets, boletas de ventas, facturas, registro diario de ventas) y documentos de registro de asistencia y/o planillas de personal, generados el año 2017.

2.3.3. Muestreo

Para seleccionar los elementos muestrales se empleó el Muestreo No Probabilístico por conveniencia, ello debido a la naturaleza del estudio donde se pretende evaluar solo al personal de atención al cliente, excluyendo al personal administrativo de la empresa, asimismo, los registros documentales (ventas y planillas de personal) del año en curso se seleccionarán teniendo en cuenta la posibilidad de acceso a dicha información.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Para la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas:

Encuesta: esta técnica permitió obtener, mediante la interacción directa, la percepción del personal sobre la aplicación de los principios de Mejora continua en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

Análisis documental: mediante esta técnica se recurrió a fuentes documentales impresas y registros físicos de la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L, que permita determinar las ventas realizadas en el año 2017, asimismo el total de horas trabajadas por el personal de atención al cliente.

2.4.2. Instrumentos

Se utilizó los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario: a través de preguntas cerradas dirigidas al personal de atención al cliente de la empresa, con cuatro alternativas de respuesta medidas en una escala de Likert de 4 niveles: Nunca, A veces, Regularmente y Siempre, a fin de constatar el nivel de aplicación de los principios de Mejora continua según la percepción del trabajador.

Guía de Análisis documental: mediante la revisión de fuentes de información secundarias permitirá recopilar datos sobre el nivel de ventas y las horas trabajadas por el personal, en la Estación de Servicio la Doxa E.I.R.L, año 2017.

2.4.3. Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que “la validez de un instrumento se refiere al grado en que instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p.200).

2.4.4. Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Define que “Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

- Alfa de Conbrach: Mediante el cual el cuestionario se sometió a evaluaciones estadísticas para analizar la consistencia interna de los resultados, mediante”.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

De igual manera, si el valor del coeficiente se encuentra cerca de 1 y superior a 0.80, entonces se definirá que se tiene una alta confiabilidad del instrumento a utilizar.

Dónde:

k: es el número de preguntas o ítems

Si²: representa a la varianza del ítem i,

St²: hace referencia a la varianza de los valores totales observados.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizó los siguientes estadísticos para realización del análisis de dicha encuesta.

Gráficos: Se empleó estos para un mejor entendimiento de los resultados obtenidos, producto de la información recogida a través de los instrumentos y serán presentadas en estadígrafos.

Software especializado para el tratamiento de los datos. Luego de la recopilación de una base de datos con la información de la encuesta se procede a su análisis y presentación. El software estadístico que se utilizará para el procesamiento de datos será SPSS Statistics Ver. 23

Chi Cuadrado de Pearson: Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.

Diagrama de Caja: es una herramienta que permite visualizar, a través de los cuartiles, cómo es la distribución, su grado de asimetría, los valores extremos, la posición de la mediana, etc.

2.6. Aspectos éticos

Este proceso de investigación científica se realizó a base de una creación y compromiso ético, afirmando la lucidez en el transcurso de correlación de datos, ya que no se utilizó de ninguna manera la información. De tal forma la exploración conto con el respectivo desarrollo citado bibliográfico, guardando y simbolizando el derecho de creación de cada autor.

III. RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa EIRL - Nuevo Chimbote 2017

Tabla N°1

		MEJORA CONTINUA				Total
		PESIMA	MALA	REGULAR	BUENA	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MUY BAJO	0	0	1	0	1
		0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	10,00%
	BAJO	0	1	1	0	2
		0,00%	10,00%	10,00%	0,00%	20,00%
	REGULAR	2	3	0	0	5
		20,00%	30,00%	0,00%	0,00%	50,00%
	ALTO	0	1	1	0	2
		0,00%	10,00%	10,00%	0,00%	20,00%
Total		2	5	3	0	10
		20,00%	50,00%	30,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la estación de servicio La Doxa EIRL Chimbote 2017

Elaboración propia.

OBJETIVO N° 1: Analizar el nivel de la mejora continua de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

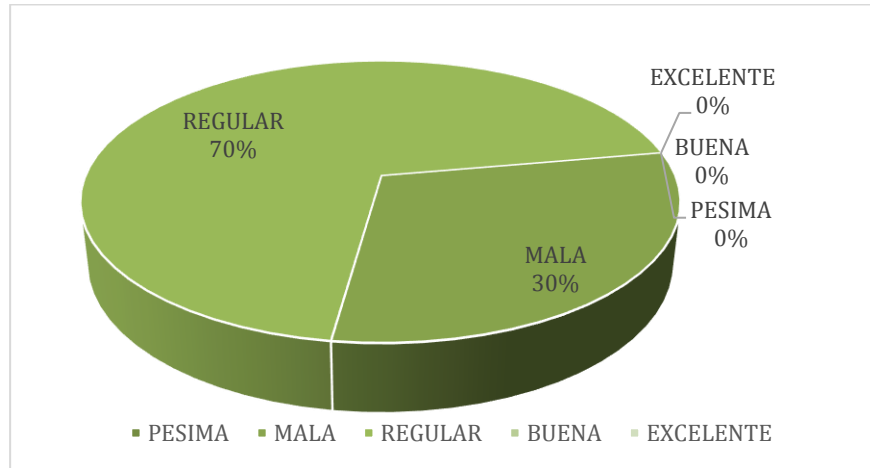
Tabla N° 2: Nivel de la mejora continua de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

		Frecuencia	%
MEJORA CONTINUA	PESIMA	0	0,0%
	MALA	3	30,0%
	REGULAR	7	70,0%
	BUENA	0	0,0%
	EXCELENTE	0	0,0%
	Total	10	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la estación de servicio La Doxa EIRL Chimbote 2017.

Elaboración propia.

Figura N° 2: Nivel de la mejora continua de los colaboradores en la Estación De Servicio La Doxa E.I.R.L.



Fuente: Datos de la Tabla N° 2.
Elaboración propia.

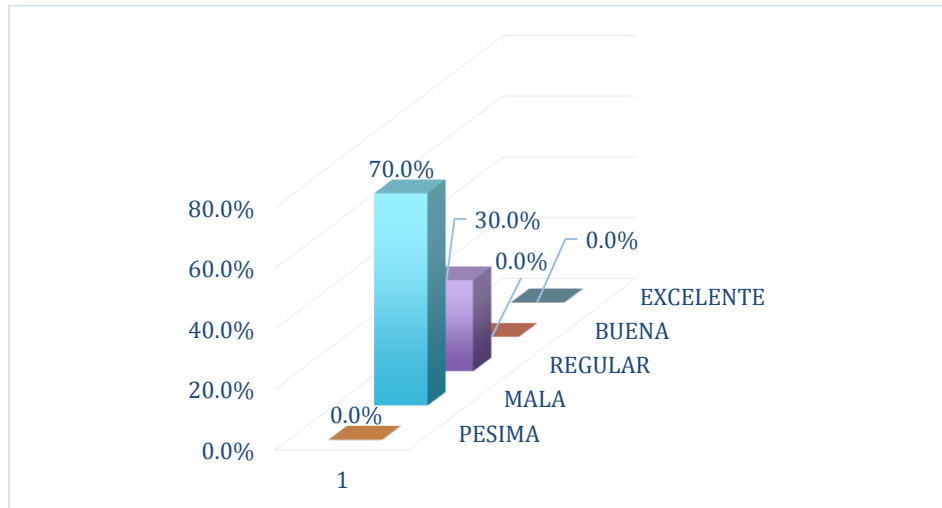
En la figura 2 se señala que el 70% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continua esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 30% menciona que contribuye en un nivel de Mala, y un nivel Pésimo con un 0%. A favor los niveles Bueno con un 0%, y Excelente con un 0%.

Tabla N° 3: Nivel de la mejora continua en su dimensión “ORIENTACION A LA ADMINISTRACIÓN” de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

		Frecuencia	%
ORIENTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN	PESIMA	0	0,0%
	MALA	7	70,0%
	REGULAR	3	30,0%
	BUENA	0	0,0%
	EXCELENTE	0	0,0%
	Total	10	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la estación de servicio La Doxa EIRL Chimbote 2017
Elaboración propia.

Figura N° 3: Nivel de la mejora continua en su dimensión “ORIENTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN” de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.



Fuente: Datos de la Tabla N° 3.

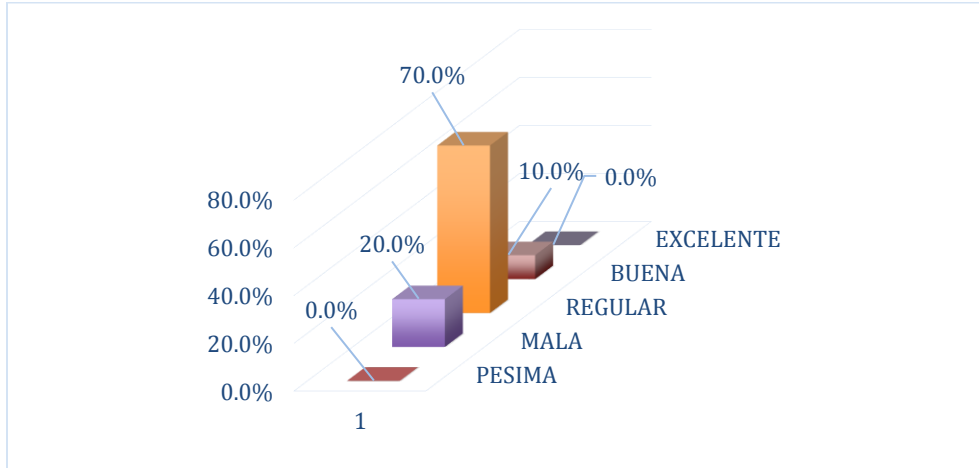
En la figura 3 se señala que el 70% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continúa esta mayormente en un nivel considerado como mala en su dimensión “ORIENTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN”. El 30% menciona que contribuye en un nivel de Regular, y un nivel Pésimo con un 0%. A favor los niveles Bueno con un 0%, y excelente con un 0%.

Tabla N° 4: Nivel de la mejora continua en su dimensión “ORIENTACIÓN AL GRUPO” de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

		Frecuencia	%
ORIENTACIÓN AL GRUPO	PESIMA	0	0,0%
	MALA	2	20,0%
	REGULAR	7	70,0%
	BUENA	1	10,0%
	EXCELENTE	0	0,0%
	Total	10	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la estación de servicio La Doxa EIRL Chimbote 2017.
Elaboración propia.

Figura N° 4: Nivel de la mejora continua en su dimensión “ORIENTACION AL GRUPO” de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.



Fuente: Datos de la Tabla N° 4.

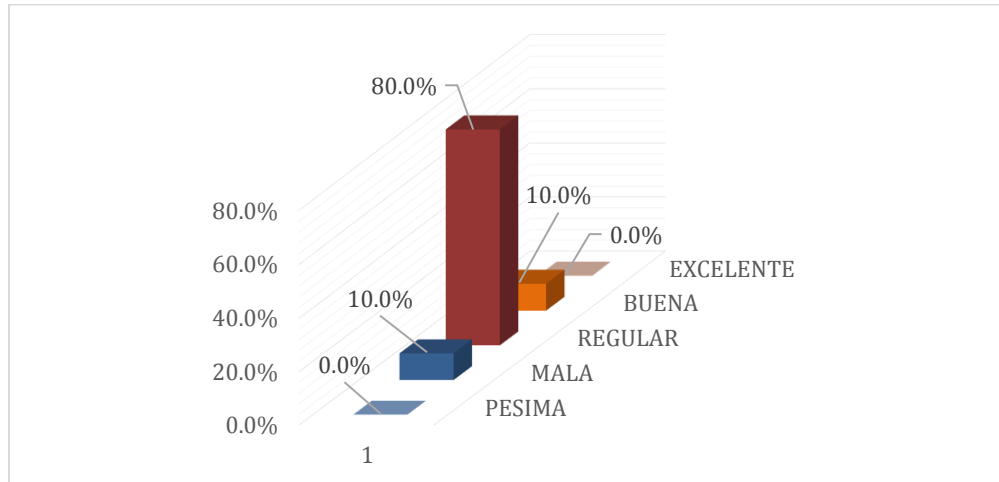
En la figura 4 se señala que el 70% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continua esta mayormente en un nivel considerado como Regular en su dimensión “ORIENTACIÓN AL GRUPO”. El 20% menciona que contribuye en un nivel de Mala, y un nivel Pésimo con un 0%. A favor los niveles Bueno con un 10%, y Excelente con un 0%.

Tabla N° 5: Nivel de la mejora continua en su dimensión “ORIENTACION AL INDIVIDUO” de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

		Frecuencia	%
ORIENTACIÓN AL INDIVIDUO	PESIMA	0	0,0%
	MALA	1	10,0%
	REGULAR	8	80,0%
	BUENA	1	10,0%
	EXCELENTE	0	0,0%
	Total	10	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la estación de servicio La Doxa EIRL Chimbote 2017
Elaboración propia.

Figura N° 5: Nivel de la mejora continua en su dimensión “ORIENTACIÓN AL INDIVIDUO” de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.



Fuente: Datos de la Tabla N° 5.

En la figura 5 se señala que el 80% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continua esta mayormente en un nivel considerado como Regular en su dimensión “ORIENTACIÓN AL INDIVIDUO”. El 10% menciona que contribuye en un nivel de Mala, y un nivel Pésimo con un 0%. A favor los niveles Bueno con un 10%, y Excelente con un 0%.

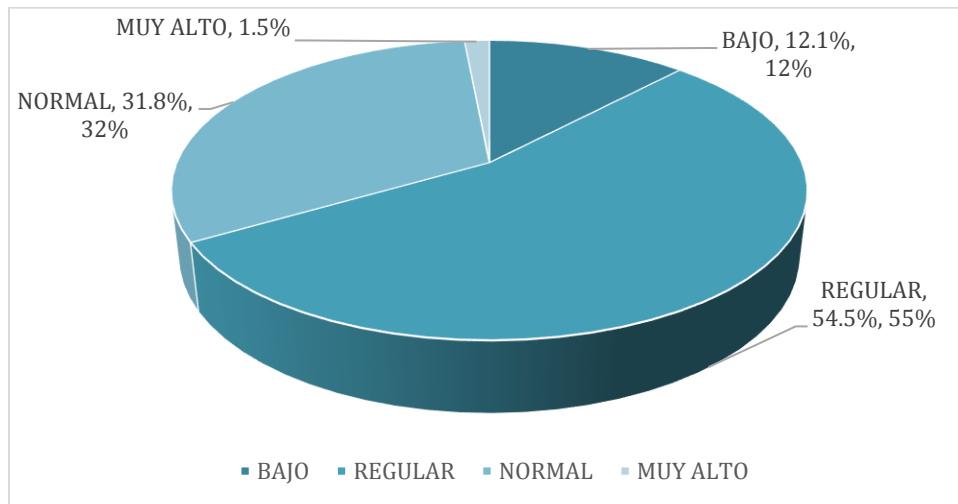
OBJETIVO N° 2: Analizar el nivel de productividad laboral de los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

Tabla N° 6: Nivel de productividad laboral de los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

		Frecuencia	%
PRODUCTIVIDAD LABORAL	BAJO	8	12,1%
	REGULAR	36	54,5%
	NORMAL	21	31,8%
	MUY ALTO	1	1,5%
Total=		66	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la estación de servicio La Doxa EIRL Chimbote 2017
Elaboración propia.

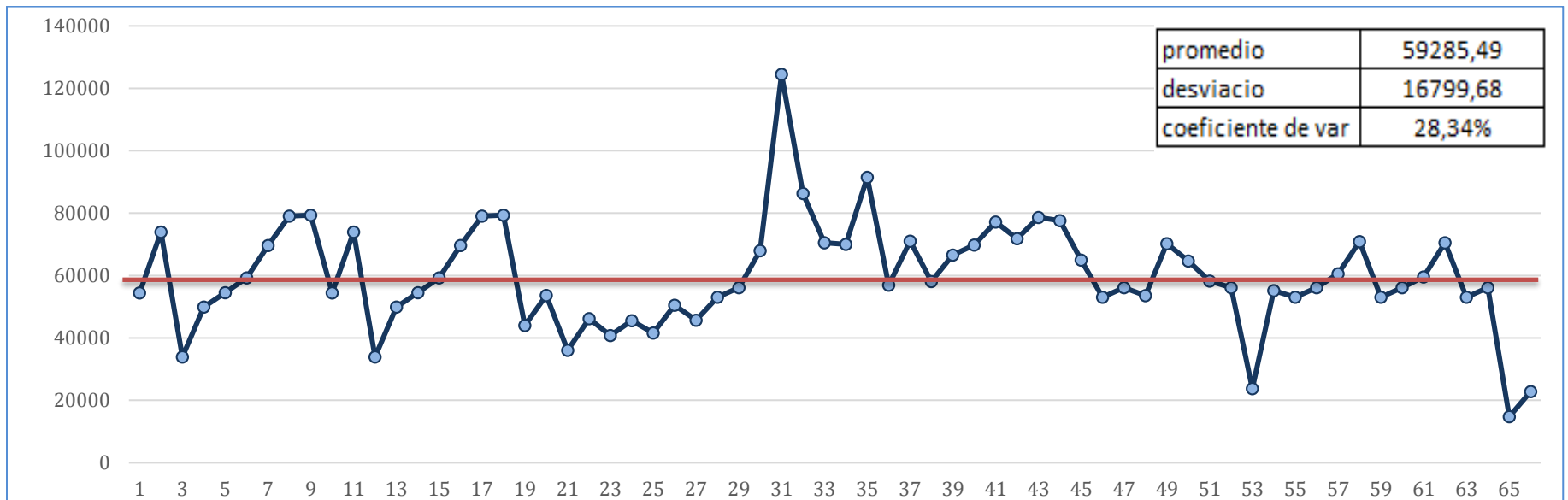
Figura N°6: Nivel de productividad laboral de los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.



Fuente: Datos de la Tabla N° 6.

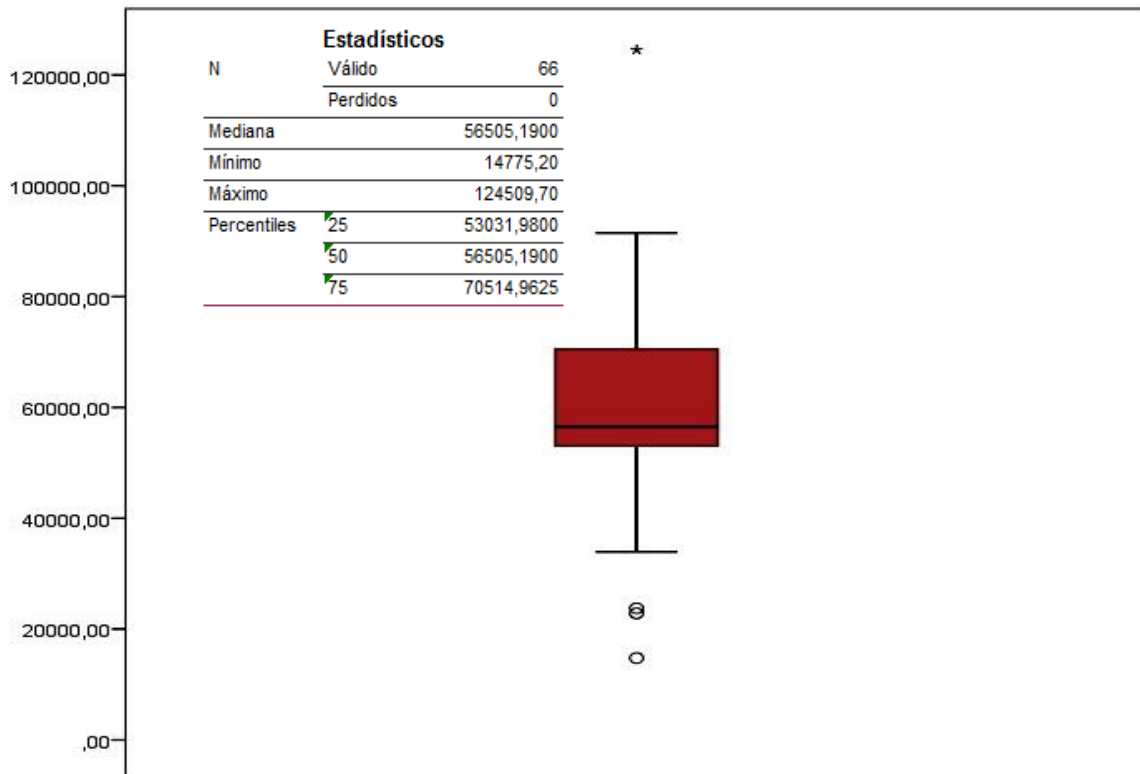
En la figura 6 se señala 54,5% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de Productividad Laboral esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 12,1% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y un nivel Pésimo con un 0%. A favor los niveles Normal con un 31,8%, y muy Alto con un 1,5%.

Grafico 7: La tendencia de la productividad laboral de los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.



Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la estación de servicio La Doxa EIRL Chimbote 2017
 Elaboración propia.

Figura N° 8: La tendencia de la productividad laboral de los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.



Fuente: Datos de la Tabla N° 8.

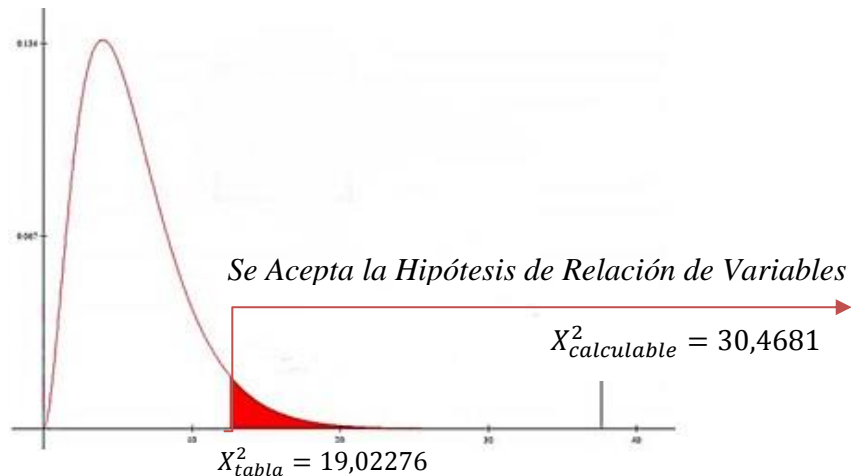
En la figura 8 se señala que el 28,34% de los usuarios los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa manifiestan que el volumen y la tendencia a Regular de los niveles de productividad esta mayormente según su dimensión “Volumen de Ventas” están en un nivel considerado como Regular. En el gráfico de boxPlot indica que la productividad no está por encima del promedio eso quiere decir que las ventas no se mantiene constantes.

OBJETIVO N° 3: Analizar la relación entre la mejora continua y la productividad laboral de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L.

Tabla N°9: Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Grados de Libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.4681	9	0.023
Nivel de Significancia	5%		Si es ≤ 0.05 entonces existe relación entre las variables en estudio
Nivel Probabilístico	0.975		
Valor de Tabla Estadística Chi	19,02276		

Descripción: En la tabla 9 y grafico se tiene que la prueba de hipótesis de Chi – Cuadrado es $X^2 = 0.023$ de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre las variables mejora continua y productividad laboral y según la prueba de “Chi Cuadrado” $X^2 \text{ cal} = 30.4681 > X^2 \text{ tab} = 19,02276$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

Figura N° 1: Relación entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa EIRL - Nuevo Chimbote 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 9.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajado de investigación se realizó fundamentalmente para evaluar la mejora continua en todos los campos, de las capacidades del personas, eficiencia de los recursos entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la empresa para que se pueda mejorar en el cual traduzca una mejor calidad del producto y servicio que se brinda. La productividad laboral se orienta en el tiempo de cómo se usa los recursos de cada empresa a la vez eso ayudara a que la empresa tenga una mejora y pueda dar una mejor productividad pudiendo conseguir una reducción de los costos y aumento de la ventas.

Dentro de los procesos encontrados del estudio fue realizar una encuesta dentro la empresa y dejar que cada uno lo pueda marcar y llenar una guía de análisis de todas las ventas de cada trabajador en el cual se obtuvo datos totalmente veraces y confiables, de esta manera se ha logrado hacer posible una investigación adecuada.

Bonilla (2014) es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general. Ya que el autor aduce que es una ideología que engloba las funciones del trabajo, se le define como la llave del éxito competitivo. De lo sostenido anteriormente se concluye que la mejora continua es un sistema de mejoramiento interno de sí mismos y externos que percibe todas las formas de una empresa. Lo que coincide con la tesis de Ocola (2015) titulada “La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, Distrito de Breña” concluyo que: Se ha determinado que una relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario. De lo

anterior podemos decir que un adecuado plan de mejora continua permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la atención y por lo tanto incrementar la calidad de servicio. De lo anterior podemos decir que la recolección y verificación de los resultados de acciones o procesos permitirá tomar medidas correctivas para no incidir en lo mismo, y establecer ciertos estándares. Por otra parte el resultado que se señaló en la tabla 2 obtuvo el 70% de los trabajadores manifestaron que su estabilidad en la empresa con un nivel regular, a su vez el 30% de los trabajadores contribuyeron que el nivel es malo eso quiere decir que la mejora continua no está situada en un rango estable dentro de la organización y se debe efectuar una solución para obtener buenos resultados. Lo que quiere decir que la empresa no puede seguir dando la ventaja de no utilizar las capacitaciones dado que los colaboradores no se sienten estables, no tienen una coordinación, no hablan sus inquietudes, no suele ser autosuficientes y no les ayuda a mejorar en los puestos de trabajo que cada uno tiene.

Imai (2013) El autor sostiene que el primer pilar es el kaizen orientado a la administración. Se consolida en los puntos estratégicos de mucho alcance y concede el incentivo para sustentar el progreso y ético. Puesto que la mejora continua es muy fundamentada para toda empresa, el gerente debe enfocarse al desarrollo de sus propias funciones. La administración por lo general debe dedicar cuando menos el 50% de su tiempo al mejoramiento. De forma que la tesis de Rodríguez (2014) titulada “ Nivel de mejora continua del CETPRO Benjamin Galecio Matos - GAMOR” concluye que: Los resultados obtenidos en la empresa se determina que el nivel de la mejora continua se encuentra en un nivel medio con un 84.5%, así mismo se ha podido comprobar que aunque los tres objetivos presenten un nivel medio con respecto a la orientado al individuo 81.5% tuvo un nivel

medio, orientado al grupo tuvo un nivel medio de 75% y orientado a la administración tuvo un nivel medio de mejora 74% . En definitiva con los resultados de la tabla 3 se señala que el 70% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continua esta mayormente en un nivel considerado como malo en su dimensión “ORIENTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN”. El 30% menciona que contribuye en un nivel de Regular. La cual significa que el área de la administración no puede estabilizar soluciones porque el gerente no deja la posibilidad de que haya capacitaciones dando un buen estado dentro de la empresa al mismo tiempo eso influye mucho en el comportamiento de los trabajadores, la baja atención y se influye mucho en la organización por falta de motivación, incentivos, etc.

Imai (2013) El autor señala que en el labor a la orientación del grupo es como una táctica permanente, está representado por los círculos de calidad y el método también requiere todo el ciclo PHVA por lo que se requiere que los trabajadores sepan las funciones donde no solo desarrollen sus áreas, sino que también reconozcan las causas si hay problemas, las analicen, ensayen formas de mejorar en equipo y establezcan nuevas formas. Lo indicado anteriormente se contrasta con los datos de la tabla 4 se señala que el 70% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continua esta mayormente en un nivel considerado como Regular en su dimensión “ORIENTACIÓN AL GRUPO”. El 20% menciona que contribuye en un nivel Malo, y un nivel Bueno con un 10%. Lo que quiere decir que los trabajadores no se sienten estables en algunas decisiones que se toma en grupo, en otras palabras algunos tienen habilidades en diferentes aspectos así mismo cuando hay problemas no llegan a la comunicación considerando que no dan solución a no ser que si ellos llegan a un punto puede llegar el incremento de aprendizaje, satisfacción dentro y fuera de la organización.

Imai (2013) manifiesta que tiene conveniencia casi infinita el kaizen orientado al individuo y esencialmente en diseño de sugerencias. Un sistema de sugerencias es un vehículo para llevar a cabo este tipo de mejoramiento. El señal de salida de kaizen es que el personal acepte una actividad eficaz hacia la variación y mejoramiento de la forma en que se elabora, si el trabajador produce en una maquina sentado luego cambia su comportamiento y se coloca de pie ante la máquina, esto es una mejora, ya que obtiene flexibilidad y puede operar más de una máquina y consta que cada trabajador realicen sus mismas sugerencias de una forma eficaz, puesto que ellos son el punto central con la producción y pueda restaurar a cada empleado de la empresa para que cada uno sean ejemplo. Lo señalado con anticipación se ratifica con los datos de la tabla 5 se señala que el 80% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continua esta mayormente en un nivel considerado como Regular en su dimensión “ORIENTACIÓN AL INDIVIDUO”. El 10% menciona que contribuye en un nivel de Mala, y un nivel Bueno con un 10%. Lo cual aduce que el problema es de cada trabajador al no sentirse optimistas en este sentido diferencias entre sí mismos, muchas veces se han quejado pero no hay repuesta para una mejoría y los colaboradores no suelen disfrutar de su trabajo sino el solo recibir su salario.

Gutiérrez (2010) aduce que la productividad se observa con la solución que se alcanza en el desarrollo, por lo que aumenta la productividad es que se logre mejores resultados considerando cada producción para que se genere. Lo frecuente a la productividad se evalúa por el resultado formado de la solución conseguida. Los resultados obtenidos se analizan en unidades producidas, piezas vendidas o en utilidad. Lo que coincide con su tesis de Alva y Juarez (2014) titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú

Agropecuaria S.A”, concluye que: existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo asimismo existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas y existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. Lo indicado anteriormente en la tabla 6 se señala 54,5% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de Productividad Laboral esta mayormente en un nivel considerado como Regular. El 12,1% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y un nivel Normal con un 31,8%, y muy Alto con un 1,5%. En esta parte influye mucho la falta de capacitación y no ejercen su área de trabajo, su falta de motivación laboral y en ello se debe forzar la mejora continua para que la productividad laboral aumente.

Valdivia (2013) En la tesis dominada “Análisis de la mejora continua y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la Corporación pesquera Hillary SAC”, concluye que: En la prueba de Chi cuadrado se muestra que los valores de la significancia de 0.20 asintótica bilateral no superan el valor de 0.55, hecho que comprueba que existe una relación sustancia favorables de mejora entre los resultados antes del programa y posterior al programa de mejora continua y productividad laboral en la empresa. Lo que se ve una similitud en la tabla y gráfico N° 9, donde se tiene que la prueba de hipótesis de Chi – Cuadrado es $X^2 = 0.023$ de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre las variables mejora

continua y productividad laboral y según la prueba de “Chi Cuadrado” $X^2 \text{ cal} = 30.4681 > X^2 \text{ tab} = 19,02276$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio. Lo cual significa que las dos variables tiene una relación significativa y en las dimensiones ya que todas tienen concordancia.

V. CONCLUSIONES

Esta investigación surgió para demostrar la relación significativa positiva entre la mejora continua y la productividad laboral de los colaboradores de la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L. y se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que en la tabla 1 si existe una correlación significativa en las variables de mejora continua y productividad laboral dado que es por los problemas que resaltan dentro de la organización.
- Se analizó que el porcentaje de la variable mejora continua en la tabla 2 es el 70% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel de mejora continua esta mayormente en un nivel considerado como Regular. Debido a esto los colaboradores no se llegan a entender para formar un crecimiento de la empresa, no hay una buena gestión de parte de la administración y mucho menos dentro de la gerencia hasta el presente no existe una buena comunicación por temor por otra parte no hay motivación por ninguna parte a lo largo desde que empezó la empresa.
- Se analizó en los niveles de la productividad laboral que en la tabla 6 es el 54,5% de los usuarios de la estación de servicio “La Doxa” manifiestan que el nivel esta mayormente en un nivel considerado como regular; de igual manera se hizo un diagrama de cajas para visualizar la productividad laboral y en su dimensión volumen de ventas que señala que es el 28.34% de los usuarios los Colaboradores en la estación de servicio donde indican que la productividad no

está por encima del promedio de este modo quiere decir que las ventas no se mantienen constantes. Por tal efecto la productividad laboral se debe manejar mucho en las capacitaciones, incentivos y motivación en el cual se pueda obtener buenos resultados. (tabla 7, 8).

- Se analizó en la tabla 9 la prueba de hipótesis de Chi – Cuadrado es $X^2 = 0.023$ que si existe una relación positiva y significativa entre las variables mejora continua y productividad laboral y según la prueba de “Chi Cuadrado” $X^2 \text{ cal} = 30.4681 > X^2 \text{ tab} = 19,02276$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Lo cual significa que las dos variables tiene una relación significativa y en las dimensiones ya que todas tienen concordancia.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la parte Administrativa, Recursos Humanos, Contabilidad realicen una reunión donde la gerencia este presente para poder mostrar las dificultades que se está presentando, se dé una solución y se decida emplear formaciones para todos los que elaboran en la empresa.
- Se recomienda al Gerente General de la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L. desarrollar capacitaciones para cada personal a la vez en grupo para formar nuevos conocimientos que les permitan seguir desarrollando competencias para realizar su trabajo eficaz por ende mejorar sus habilidades ya que aumentará la productividad dentro de la Empresa. También se trata de las actividades y acciones que desarrollen en la Estación en beneficio a los colaboradores (aniversarios, reconocimientos, incentivos, etc.).
- Recomendar al Área de Administración, Recursos Humanos que realicen autoevaluaciones diarias del rendimiento laboral, cuanto ha ido mejorando cada trabajador y como se forman en grupo para solucionar problemas, porque la comunicación que debe tener cada trabajador es primordial para tomar en cuenta sus opiniones y en caso de que el trabajador presente alguna dificultad mostrar el sentido de solidaridad que se merece en el caso.
- Se recomienda a la Estación de Servicio utilizar un diagrama de flujo lo que permitirá visualizar las actividades de trabajo que estén correctamente distribuidas donde se permitirá conocer con mayor facilidad los problemas y oportunidades de mejora en cada u

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcazar, K. (2012). *Gestión de Recursos Humanos como aumento de la Productividad en las empresas de Chincha Baja*. Chincha. Perú.
- Atayde, M. (2017). *Productividad laboral fabril se recupera en las entidades del país*. *El Economista*. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/estados/2017/06/11/productividad-laboral-fabril-se-recupera-las-entidades-pais>
- Bain, D. (2015) *Productividad la solución a los problemas de la empresa*. Mexico: Miembro de la Camará Nacional de la Industria Editorial. Obtenido de [264055765- Productividad-La-Solución-a-los-problemas-David-Bain-pdf.pdf](http://264055765-Productividad-La-Solución-a-los-problemas-David-Bain-pdf.pdf)
- Bonilla, E. (2010) *Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Lima.
- Carrasco, B. (2014). *PRODUCTIVIDAD basada en la gestión de procesos*. Chile.
- Céspedes, N., Lavado, P. y Ramírez, R. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Lima: Universidad del Pacifico. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf?sequence=4>
- Exitosa Noticias (2017). *Perú: Crecimiento de la productividad laboral fue la mayor de la región*. Exitosa. Recuperado de <http://exitosanoticias.pe/peru-crecimiento-de-la-productividad-laboral-fue-la-mayor-de-la-region/>
- Elizondo, A. (2006). *Kaizen, una mejora continua*. En G. E. Adriana, Kaizen, una mejora continua (págs. 3-6). Mexico: Red Ciencia UANL.

El Comercio (2017). *CCL: Perú creció 2,2% en productividad laboral en el 2016*. El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/ccl-peru-crecio-2-2-productividad-laboral-2016-422902>

Feigenbaum, (2010). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Recuperado de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html.

García García, S. (2012). *Satisfacción laboral y productividad: su interrelación*. Recuperado de <http://files.prad-uniminuto.webnode.es/200000015-2b8f12c860/Motivaci%C3%B3n%20Laboral.pdf>

Gutiérrez, H. (2010). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD*. México: McGRAW-HILL.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.

Imai, M. (2013). *Kaizen: La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa*. Traducido por ALFONSO VASSEUR W. 13ª ed. México, MX: Editorial Continental, 2000. 298p. ISBN 968-66-1128-8.

Izquierdo Gomez, L. (2011). *La satisfacción y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa D´oil Quality S.A.C*. Chimbote, Ancash, Perú. (Acceso el 01 de Mayo de 2017).

Jiménez, F. (2010). *El negocio de las estaciones de servicio de Repsol, el más productivo de España*. Inversion Finanzas. Recuperado de http://www.finanzas.com/noticias/empresas/2010-1028/371140_negocio-estaciones-servicio-repsol-productivo.html

Luis, A. Z., & Juarez Morales , J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014*. Trujillo, Perú.

Martínez C. (2010). *La Producción y la empresa* [en línea]. España Alvarellos.
Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/5/index.htm>.

Munch, L. (2013). *Calidad y mejora continua: Principios para competitividad y la productividad*. México: Trillas.

Navarro (2012). "*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*".
Guatemala. Mc Graw Hill.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo* [en línea]
México. Mc Graw Hill [fecha de consulta: 09 de Abril] Disponible en:
http://uva.anahuac.mx/mace/modulos/modulo_3/antologias/dirpersenfo.pdf#page=142.

Pozen, R. C. (2013). *PRODUCTIVIDAD EXTREMA potencia tus resultados y reduce horas de trabajo*. España.

Rodriguez, J. C. (2014). *Nivel de mejora continua del Ceptro Benjamín Galecio Matos Gamor" Distrito Cercado de Lima en el año 2014*. Lima, Perú: (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo). (Acceso el 20 de Abril de 2017).

Soria Lujerio, J. (2013). *Relación entre gestión y productividad laboral del trabajador administrativo de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huarmey en el año 2013*. Huarmey: (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo). (Acceso el 01 de Abril de 2017).

Valdivia, J. G. (2013). *Análisis de la mejora continua y su incidencia en la productividad de los colaboradores de a Corporación pesquera Hillary SAC*. Chimbote, Perú: (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo). (Acceso el 01 de Abril de 2017).

Yahuarcani, P. L. (2015). *La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño*. Breña, Lima, Perú.

ANEXO N° 01:

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL PROCESO DE LA MEJORA CONTINUA EN LA ESTACION DE SERVICIO LA DOXA EIRL

Instrucciones

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como finalidad obtener su opinión y perspectiva sobre las acciones de mejora continua que la empresa realiza a favor de sus trabajadores. Los datos recabados se emplearán únicamente para solventar la investigación realizada y tiene carácter confidencial.

Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la respuesta correcta según su opinión. Gracias de antemano por su participación.

Siempre	Regularmente	A veces	Nunca
4	3	2	1

ORIENTACIÓN A LA ADMISNITRACIÓN		4	3	2	1
CONTROL Y AUTOMATIZACIÓN					
1	¿Apoyas a tus compañeros en el despacho?				
2	¿Sientes que tu jefe inmediato lleva una buena planeación de trabajo?				
3	¿Eres puntual en tu trabajo?				
ACTITUD HACIA LOS TRABAJADORES					
4	¿Consideras que se te da un trabajo justo?				
5	¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo?				
6	¿Tu jefe inmediato es comprensivo cuando cometes algún error laboral?				
ORIENTACIÓN AL GRUPO					
CIRCULOS DE CALIDAD					
7	¿Existe apoyo por parte de tu jefe inmediato para que realices un mejor trabajo?				
8	¿Consideras que tus compañeros están satisfechos con la ayuda que otorgas en tu trabajo?				
9	¿Estás de acuerdo en la forma en que se resuelven los problemas que surgen en el trabajo?				
ORIENTACIÓN AL INDIVIDUO					
EMPLEO PARA TODA LA VIDA					
10	¿Te agrada el trabajo que realizas?				
11	¿Te sientes a gusto de formar parte de esta empresa?				
12	¿Sientes que el motivo principal por el cual continúas trabajando en esta empresa, es por el sueldo que recibes?				
13	¿Sientes que tienes oportunidad de mantenerte en el trabajo si lo deseas?				
DIRECCIÓN PARTICIPATIVA					
14	Cuando no estás de acuerdo con alguna orden, ¿das tu opinión?				
15	¿Acostumbras comunicarle al jefe inmediato tus ideas o sugerencias respecto al trabajo que realizas?				

ANEXO N° 03 – VALIDACIONES:

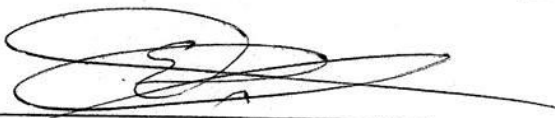
Yo, Edinson Miguel Chacon Arellano, titular del DNI. N° 25573328, de profesión Docente TIP (Administrador), ejerciendo actualmente como Docente TIP, en la Institución UCV-Chimote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimote, a los 03 días del mes de Julio del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Calderón Yarleque Luis Alberto., titular del
DNI. N° 40097132, de profesión
ESTADÍSTICA - INFORMATICA, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los Ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				/

En Chimbote, a los 3 días del mes de Julio del 2017


Firma

Lic. Luis Alberto Calderón Yarleque
COESPE - 325
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL DE
REGION LA LINDERA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rosana Caceres Olvera, titular del
DNI. N° 19812053, de profesión
Contador Público, ejercicio
actualmente como Docente, en la
Institución UCU SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en SALUDPOL-CHIMBOTE

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 30 días del mes de Julio del 2017


Firma

ANEXO N° 04

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
RELACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA ESTACION DE SERVICIO DOXA EIRL NUEVO CHIMBOTE 2017	¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad laboral de los colaboradores en la Estación de Servicio La doxa E.I.R.L. De Nuevo Chimbote 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa EIRL - Nuevo Chimbote 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el proceso de la mejora continua de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L. • Analizar el nivel de productividad laboral de los Colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L. • Analizar la relación entre la mejora continua y la productividad laboral de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa E.I.R.L. 	Mejora continua	<p>La mejora continua es una estrategia empresarial utilizada para elevar el desempeño de los procesos y consecuentemente la satisfacción de los usuarios; puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos y estratégicos. Elsie Bonilla (2010).</p>	<p>La mejora continua se evalúa en función a las acciones tomadas en sus 3 aspectos primordiales: orientación a la administración, al grupo y al individuo, teniendo en cuenta el principio supremo de respeto a las personas. Se medirá a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la Estación de Servicio la Doxa Eirl, año 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control y automatización - Actitud hacia los trabajadores - Círculos de calidad - Empleo para toda la vida - Dirección Participativa 	<p>1, 2, 3</p> <p>4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9</p> <p>10, 11, 12, 13</p> <p>14, 15</p>	Ordinal
		Productividad Laboral	<p>La productividad laboral es la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso, en un periodo determinado. Newtrom (2011)</p>	<p>La productividad laboral del personal de planta en la Estación de Servicio la Doxa Eirl, en el año 2017, se medirá en función al volumen de ventas alcanzado, respecto de la cantidad de personal de servicio que labora en la empresa y del número de horas trabajadas para alcanzar dichas ventas.</p>	<p>Medición de la productividad Laboral</p>	<p>GUIA 1</p> <p>GUIA 2</p>	Ordinal	

ANEXO N° 05

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA GENERAL

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El número de ítems
Sumatoria de Varianzas de los Ítems
Varianza de la suma de los Ítems
Coeficiente de Alfa de Cronbach

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Sujetos															
1	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3
4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4
5	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	4	4	4	2
6	3	3	3	2	2	1	2	4	3	2	2	3	4	3	2
7	2	2	1	3	3	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4
8	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3
9	2	3	4	2	3	1	4	1	3	3	3	2	2	3	3
10	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2

Suma de Ítems
44
40
42
41
36
39
51
36
39
37

VARP	0.50	0.27	0.84	0.32	0.27	0.67	0.44	1.16	0.40	0.23	0.84
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

(Varianza de la Población)

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: 5.68

S_T^2 : 20.28

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

10
5.68
20.28
0.80

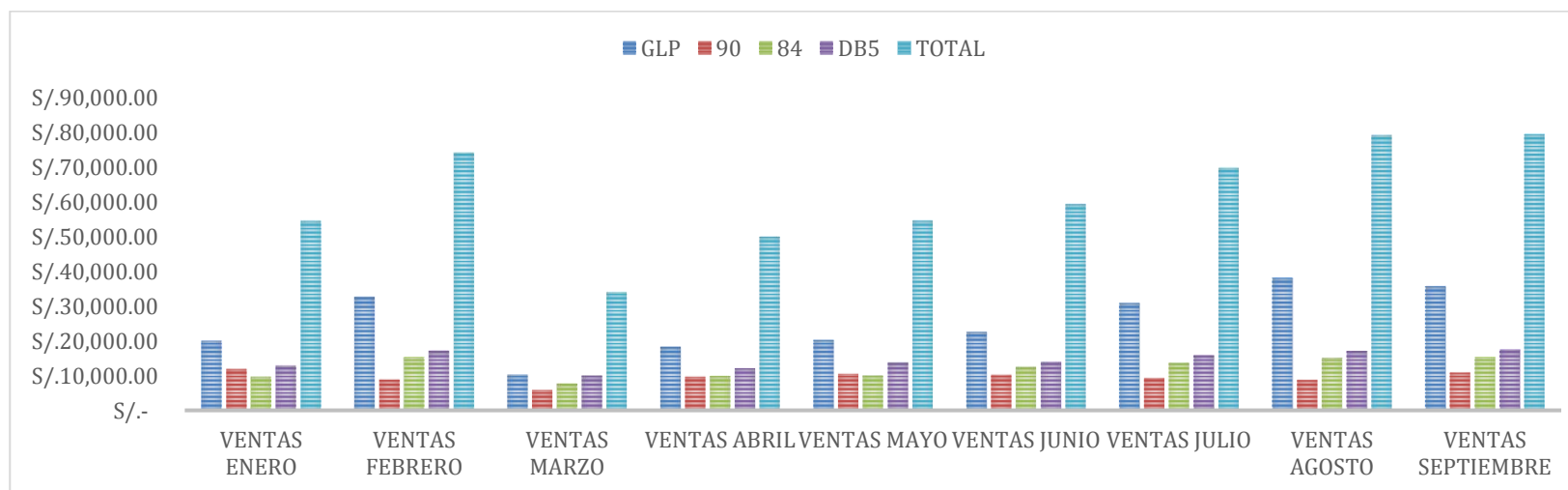
Si el coeficiente de cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumentom en este caso el valor encontrado es 0.60, por lo que podemos afirmar que la encuesta cuenta con confiabilidad altamente positiva

α : 0.80

ANEXO N° 06:

Trabajador N.1: Leonardo Garayar

PRODUCTO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 20,062.15	S/. 32,684.23	S/. 10,300.01	S/. 18,320.71	S/. 20,230.10	S/. 22,552.20	S/. 30,876.98	S/. 38,111.28	S/. 35,678.95
90	S/. 11,801.75	S/. 8,732.20	S/. 5,810.26	S/. 9,570.28	S/. 10,382.75	S/. 10,123.52	S/. 9,230.88	S/. 8,720.10	S/. 10,768.04
84	S/. 9,676.14	S/. 15,320.11	S/. 7,709.36	S/. 9,881.32	S/. 10,130.98	S/. 12,582.32	S/. 13,633.05	S/. 15,120.10	S/. 15,328.76
DB5	S/. 12,923.20	S/. 17,235.15	S/. 10,128.51	S/. 12,120.51	S/. 13,783.42	S/. 14,021.80	S/. 15,903.18	S/. 17,130.00	S/. 17,560.78
TOTAL	S/. 54,463.24	S/. 73,971.69	S/. 33,948.14	S/. 49,892.82	S/. 54,527.25	S/. 59,279.84	S/. 69,644.09	S/. 79,081.48	S/. 79,336.53



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	27	24	26	26	27	25	27	26	26
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE HORAS	324	288	312	312	324	300	324	312	312

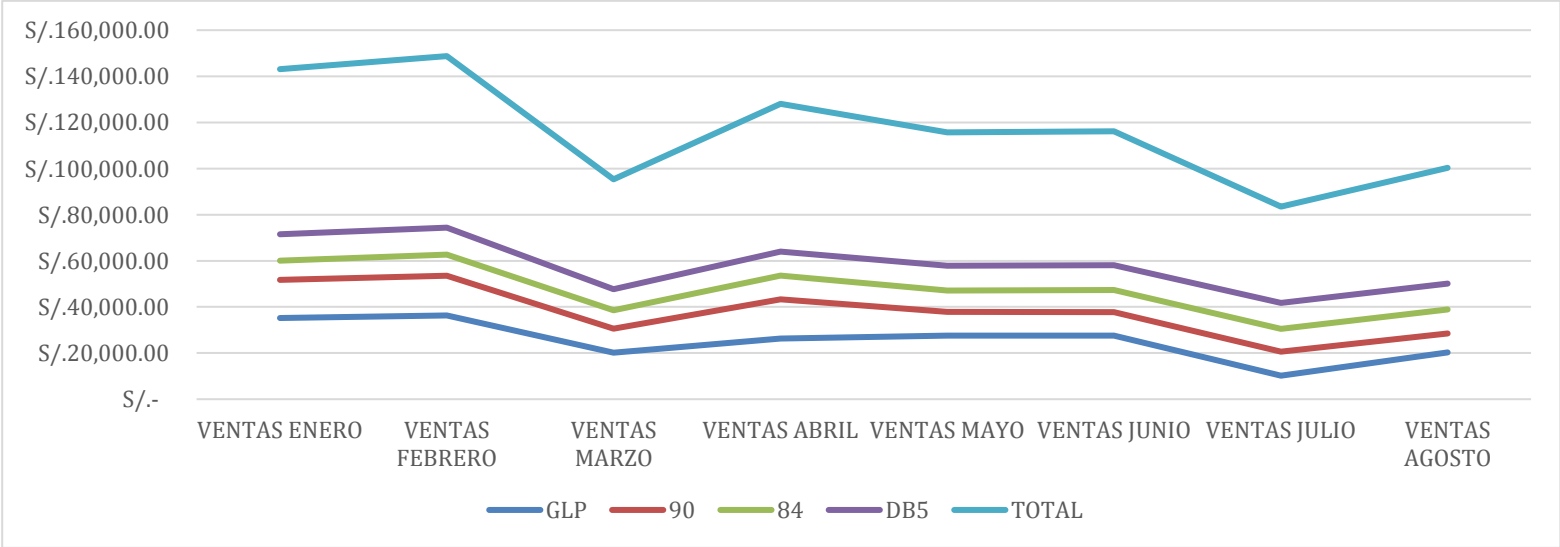
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/ 168.10	S/ 256.85	S/ 108.81	S/ 159.91	S/ 168.29	S/ 197.60	S/ 214.95	S/ 253.47	S/ 254.28

Trabajador N.2: Héctor Quezada

PRODUCTO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO
GLP	S/. 35,182.19	S/. 36,302.28	S/. 20,138.19	S/. 26,299.15	S/. 27,620.50	S/. 27,553.43	S/. 10,192.32	S/. 20,325.66
90	S/. 16,589.38	S/. 17,222.73	S/. 10,482.67	S/. 17,009.72	S/. 10,200.30	S/. 10,209.00	S/. 10,408.00	S/. 8,210.16
84	S/. 8,342.50	S/. 9,157.40	S/. 7,951.38	S/. 10,227.72	S/. 9,343.22	S/. 9,541.55	S/. 9,889.25	S/. 10,389.00
DB5	S/. 11,420.10	S/. 11,688.99	S/. 9,083.14	S/. 10,481.70	S/. 10,682.13	S/. 10,773.90	S/. 11,256.76	S/. 11,206.10
TOTAL	S/. 71,534.17	S/. 74,371.40	S/. 47,655.38	S/. 64,018.29	S/. 57,846.15	S/. 58,077.88	S/. 41,746.33	S/. 50,130.92



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
DÍAS TRABAJADOS	26	24	27	26	26	26	26	27
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	0	0	2	0	0	0	0
TOTAL DE HORAS	312	288	324	310	312	312	312	324

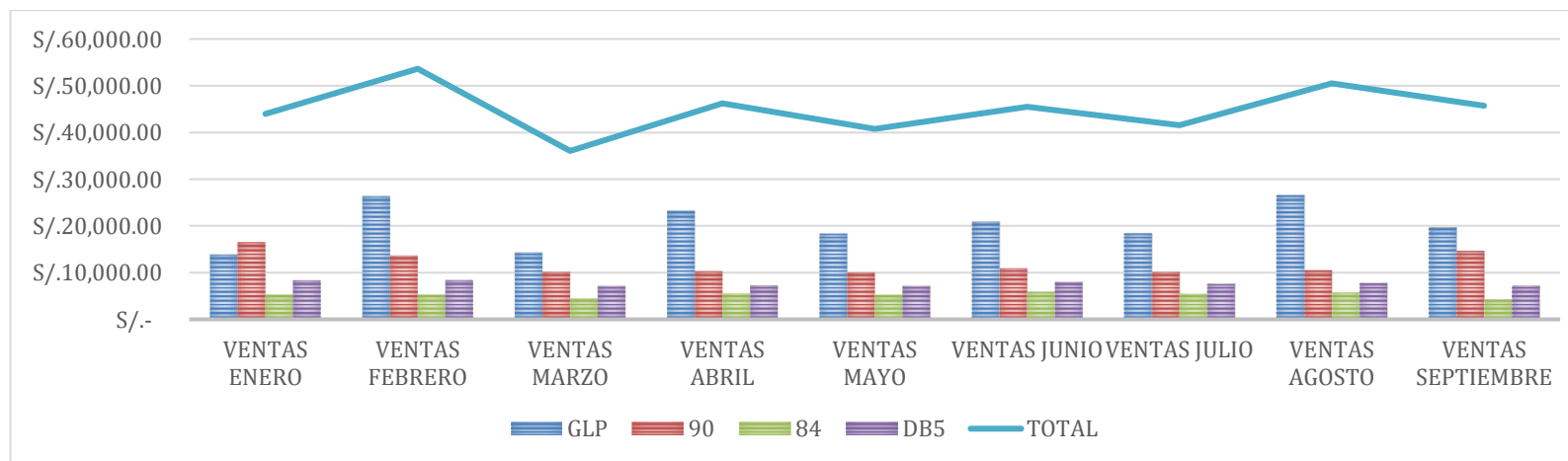
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO
S/. 229.28	S/. 258.23	S/. 147.08	S/. 206.51	S/. 185.40	S/. 186.15	S/. 133.80	S/. 154.73

Trabajador N.3: Luis Figueroa

PRODUCTO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 13,890.65	S/. 26,350.62	S/. 14,302.48	S/. 23,215.00	S/. 18,356.41	S/. 20,853.45	S/. 18,365.41	S/. 26,563.10	S/. 19,675.36
90	S/. 16,530.25	S/. 13,660.30	S/. 10,220.21	S/. 10,351.78	S/. 10,103.42	S/. 10,936.54	S/. 10,222.49	S/. 10,569.41	S/. 14,670.04
84	S/. 5,325.21	S/. 5,315.81	S/. 4,453.78	S/. 5,472.22	S/. 5,235.41	S/. 5,863.43	S/. 5,452.31	S/. 5,698.20	S/. 4,230.55
DB5	S/. 8,240.63	S/. 8,310.70	S/. 7,071.53	S/. 7,168.20	S/. 7,056.88	S/. 7,863.54	S/. 7,536.50	S/. 7,689.36	S/. 7,122.87
TOTAL	S/. 43,986.74	S/. 53,637.43	S/. 36,048.00	S/. 46,207.20	S/. 40,752.12	S/. 45,516.96	S/. 41,576.71	S/. 50,520.07	S/. 45,698.82



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	26	27	26	26	27	26	26
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	1	0	3	0	2	0	1	0
TOTAL DE HORAS	312	287	312	321	312	310	324	311	312

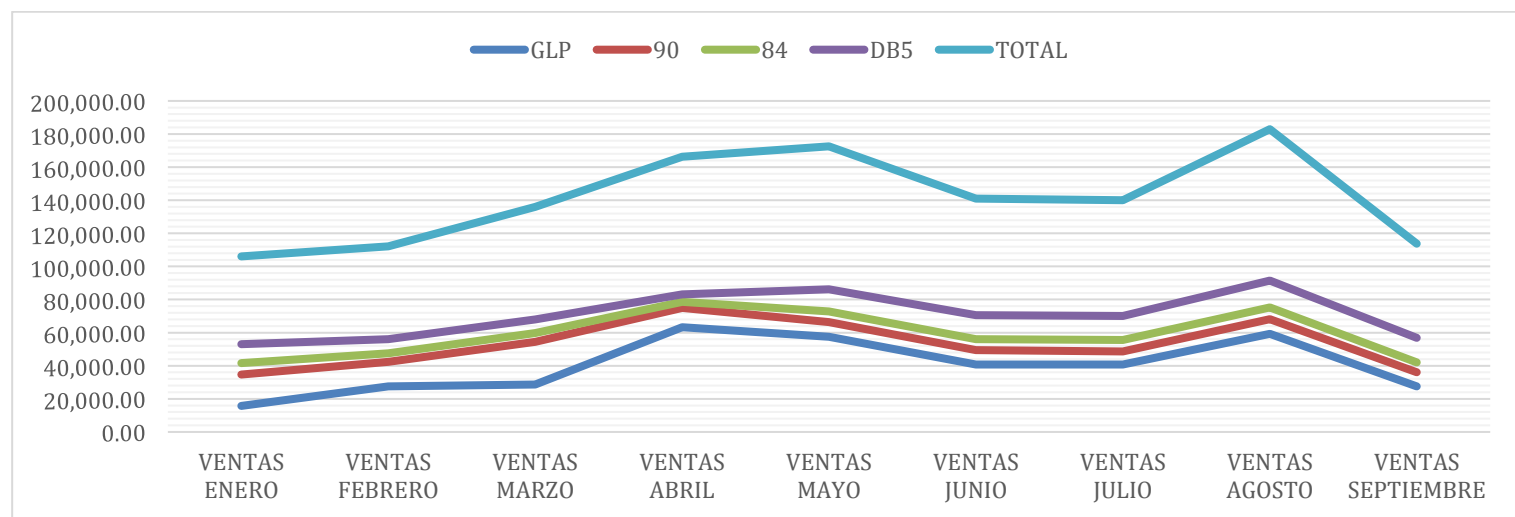
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
140.98	186.89	115.54	143.95	130.62	146.83	128.32	162.44	146.47

Trabajador N.4: Harold Narro

PRODUC TO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 15,735.59	S/. 27,473.31	S/. 28,736.20	S/. 63,286.80	S/. 57,456.09	S/. 40,744.67	S/. 40,789.34	S/. 59,223.67	S/. 27,560.43
90	S/. 18,958.53	S/. 14,811.45	S/. 25,747.20	S/. 11,660.40	S/. 8,965.43	S/. 8,675.55	S/. 7,843.45	S/. 8,902.54	S/. 8,542.01
84	S/. 6,911.31	S/. 5,285.55	S/. 5,226.90	S/. 3,665.10	S/. 6,432.70	S/. 6,567.81	S/. 6,890.00	S/. 7,101.90	S/. 6,009.44
DB5	S/. 11,426.55	S/. 8,537.74	S/. 8,284.30	S/. 4,496.60	S/. 13,406.97	S/. 14,536.12	S/. 14,487.76	S/. 16,239.05	S/. 14,790.45
TOTAL	S/. 53,031.98	S/. 56,108.05	S/. 67,994.60	S/. 83,108.90	S/. 86,261.19	S/. 70,524.15	S/. 70,010.55	S/. 91,467.16	S/. 56,902.33



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	27	26	26	26	26	27	26
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL DE HORAS	312	288	324	312	312	312	312	324	312

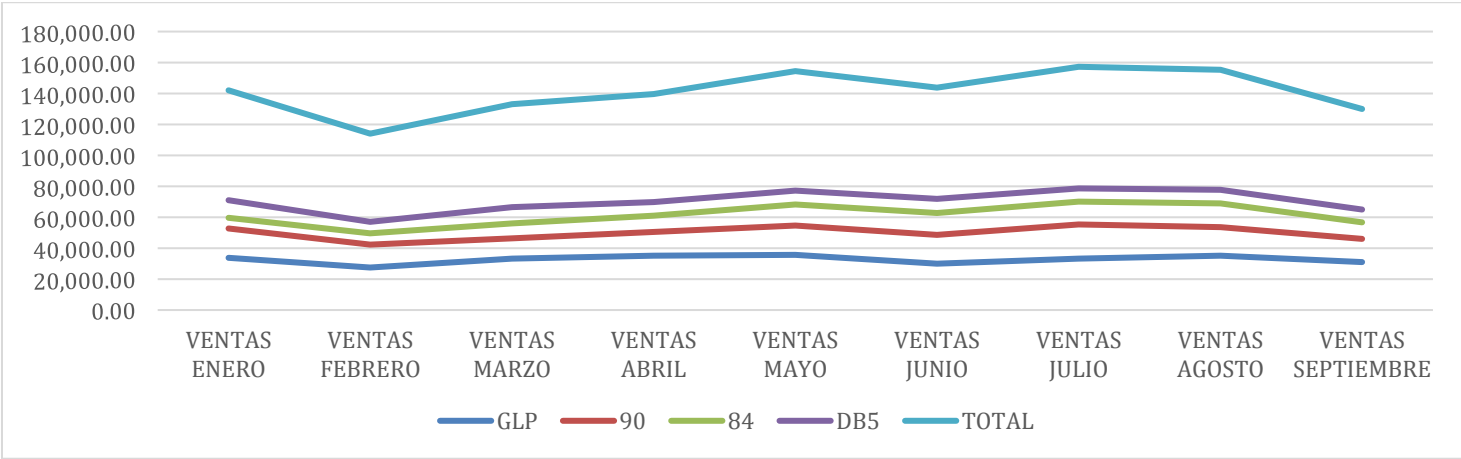
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/. 169.97	S/. 194.82	S/. 209.86	S/. 266.37	S/. 276.48	S/. 226.04	S/. 224.39	S/. 282.31	S/. 182.38

Trabajador N.5: Christian Vásquez

PRODUC TO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 33,735.59	S/. 27,473.31	S/. 33,191.50	S/. 35,074.52	S/. 35,665.00	S/. 30,003.40	S/. 33,227.65	S/. 35,128.00	S/. 31,023.00
90	S/. 18,958.53	S/. 14,811.45	S/. 13,192.56	S/. 15,332.90	S/. 18,989.30	S/. 18,654.39	S/. 22,086.00	S/. 18,446.20	S/. 14,973.00
84	S/. 6,911.31	S/. 7,285.55	S/. 9,673.18	S/. 10,640.37	S/. 13,543.02	S/. 14,093.50	S/. 14,755.80	S/. 15,404.00	S/. 10,647.00
DB5	S/. 11,426.55	S/. 7,430.02	S/. 10,506.68	S/. 8,766.00	S/. 8,990.00	S/. 9,112.55	S/. 8,545.00	S/. 8,649.00	S/. 8,332.00
TOTAL	S/. 71,031.98	S/. 57,000.33	S/. 66,563.92	S/. 69,813.79	S/. 77,187.32	S/. 71,863.84	S/. 78,614.45	S/. 77,627.20	S/. 64,975.00



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	27	26	26	26	26	27	25
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE HORAS	312	288	324	312	312	312	312	324	300

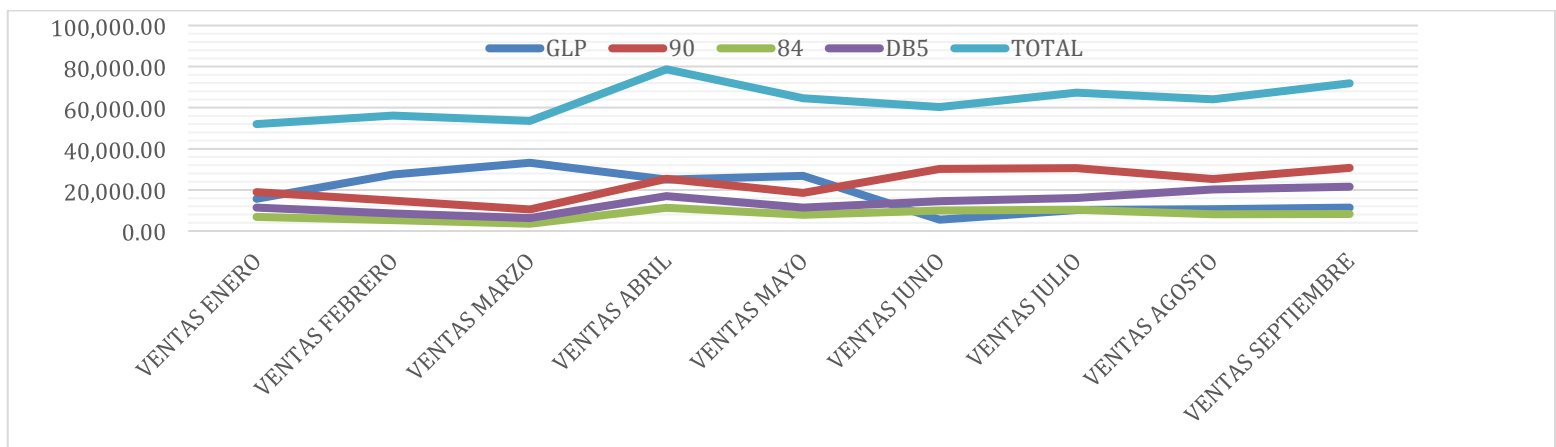
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/ 227.67	S/ 197.92	S/ 205.44	S/ 223.76	S/ 247.40	S/ 230.33	S/ 251.97	S/ 239.59	S/ 216.58

Trabajador N.6: Antonio Quezada

PRODUCTO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 15,735.59	S/. 27,473.31	S/. 33,216.49	S/. 25,016.74	S/. 26,845.00	S/. 5,519.20	S/. 10,275.10	S/. 10,576.30	S/. 11,375.50
90	S/. 18,958.53	S/. 14,811.45	S/. 10,503.02	S/. 25,442.70	S/. 18,475.59	S/. 30,222.90	S/. 30,655.14	S/. 25,216.60	S/. 30,721.10
84	S/. 7,911.52	S/. 5,285.55	S/. 3,540.81	S/. 11,303.50	S/. 7,948.43	S/. 9,946.20	S/. 10,298.00	S/. 8,141.10	S/. 8,278.70
DB5	S/. 9,426.00	S/. 8,537.74	S/. 6,300.67	S/. 16,930.90	S/. 11,365.61	S/. 14,570.10	S/. 16,113.21	S/. 20,171.20	S/. 21,555.50
TOTAL	S/. 52,031.64	S/. 56,108.05	S/. 53,560.99	S/. 78,693.84	S/. 64,634.63	S/. 60,258.40	S/. 67,341.45	S/. 64,105.20	S/. 71,930.80



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	27	26	26	26	26	27	26
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE HORAS	312	288	324	312	312	312	312	324	312

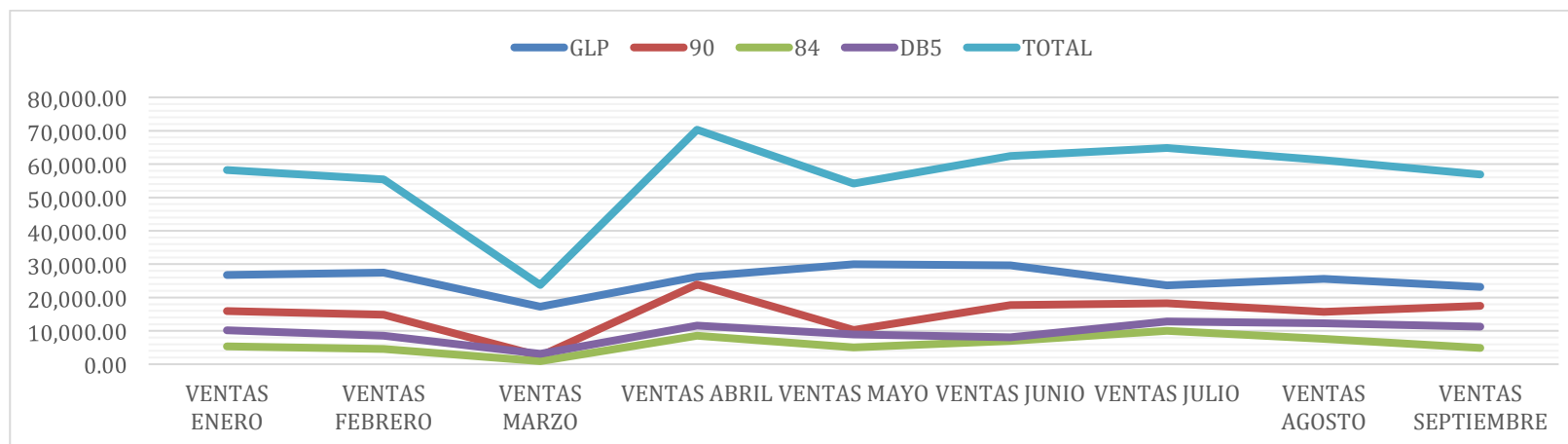
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/ 166.77	S/ 194.82	S/ 165.31	S/ 252.22	S/ 207.16	S/ 193.14	S/ 215.84	S/ 197.86	S/ 230.55

Trabajador N.7: Freddy Corales

PRODUCTO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 26,735.59	S/. 27,473.31	S/. 17,253.00	S/. 26,254.87	S/. 29,965.40	S/. 29,666.50	S/. 23,681.80	S/. 25,626.80	S/. 23,206.00
90	S/. 15,958.53	S/. 14,811.45	S/. 2,461.05	S/. 23,911.60	S/. 10,232.00	S/. 17,697.00	S/. 18,304.75	S/. 15,678.90	S/. 17,533.40
84	S/. 5,321.31	S/. 4,602.40	S/. 924.61	S/. 8,542.70	S/. 5,034.80	S/. 6,996.60	S/. 10,012.50	S/. 7,607.20	S/. 4,907.10
DB5	S/. 10,216.55	S/. 8,537.74	S/. 3,127.69	S/. 11,588.90	S/. 8,936.01	S/. 8,093.30	S/. 12,812.20	S/. 12,251.90	S/. 11,233.00
TOTAL	S/. 58,231.98	S/. 55,424.90	S/. 23,766.35	S/. 70,298.07	S/. 54,168.21	S/. 62,453.40	S/. 64,811.25	S/. 61,164.80	S/. 56,879.50



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	26	27	26	26	27	26	25
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	2	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE HORAS	312	288	312	324	312	312	324	312	300

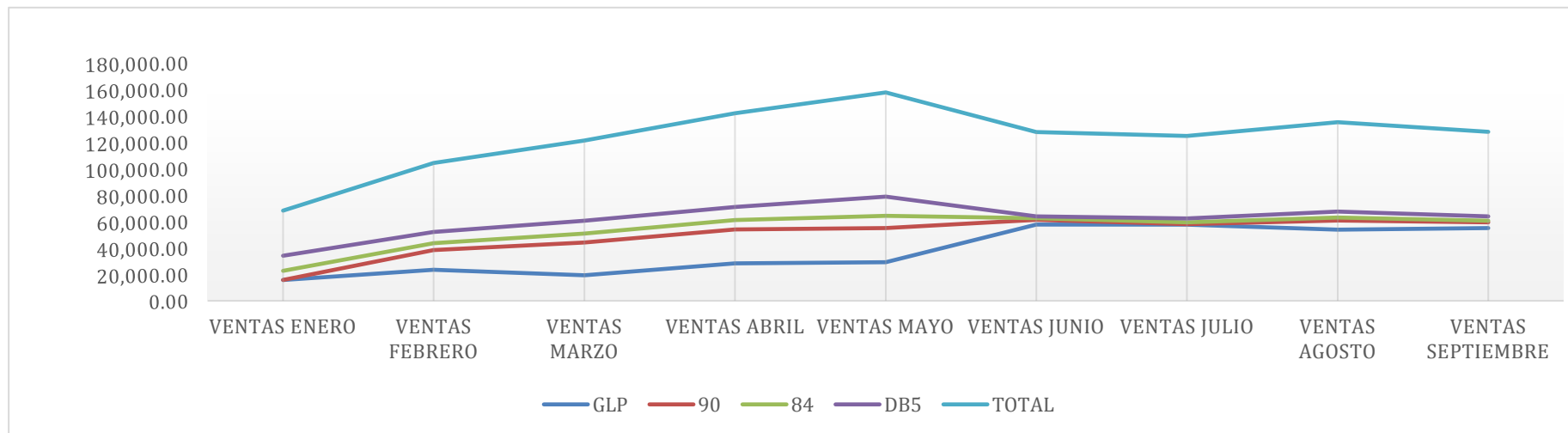
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/. 186.64	S/. 192.45	S/. 76.17	S/. 216.97	S/. 173.62	S/. 200.17	S/. 200.03	S/. 196.04	S/. 189.60

Trabajador N.8: Jonathan Castillo

PRODUC TO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 15,735.59	S/. 23,473.31	S/. 19,224.40	S/. 28,356.50	S/. 29,267.10	S/. 57,649.93	S/. 57,523.65	S/. 53,760.22	S/. 55,024.24
90	S/. 15.00	S/. 14,811.45	S/. 24,910.55	S/. 25,604.02	S/. 25,660.40	S/. 3,572.80	S/. 440.07	S/. 7,039.10	S/. 4,300.70
84	S/. 6,911.31	S/. 5,285.55	S/. 6,787.45	S/. 7,094.77	S/. 9,326.40	S/. 1,193.30	S/. 1,395.10	S/. 2,097.10	S/. 1,277.20
DB5	S/. 11,426.55	S/. 8,537.00	S/. 9,686.56	S/. 9,844.23	S/. 14,515.90	S/. 1,345.50	S/. 2,928.40	S/. 4,629.30	S/. 3,299.40
TOTAL	S/. 34,088.45	S/. 52,107.31	S/. 60,608.96	S/. 70,899.52	S/. 78,769.80	S/. 63,761.53	S/. 62,287.22	S/. 67,525.72	S/. 63,901.54



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	27	26	26	26	26	27	26
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE HORAS	312	288	324	312	312	312	312	324	312

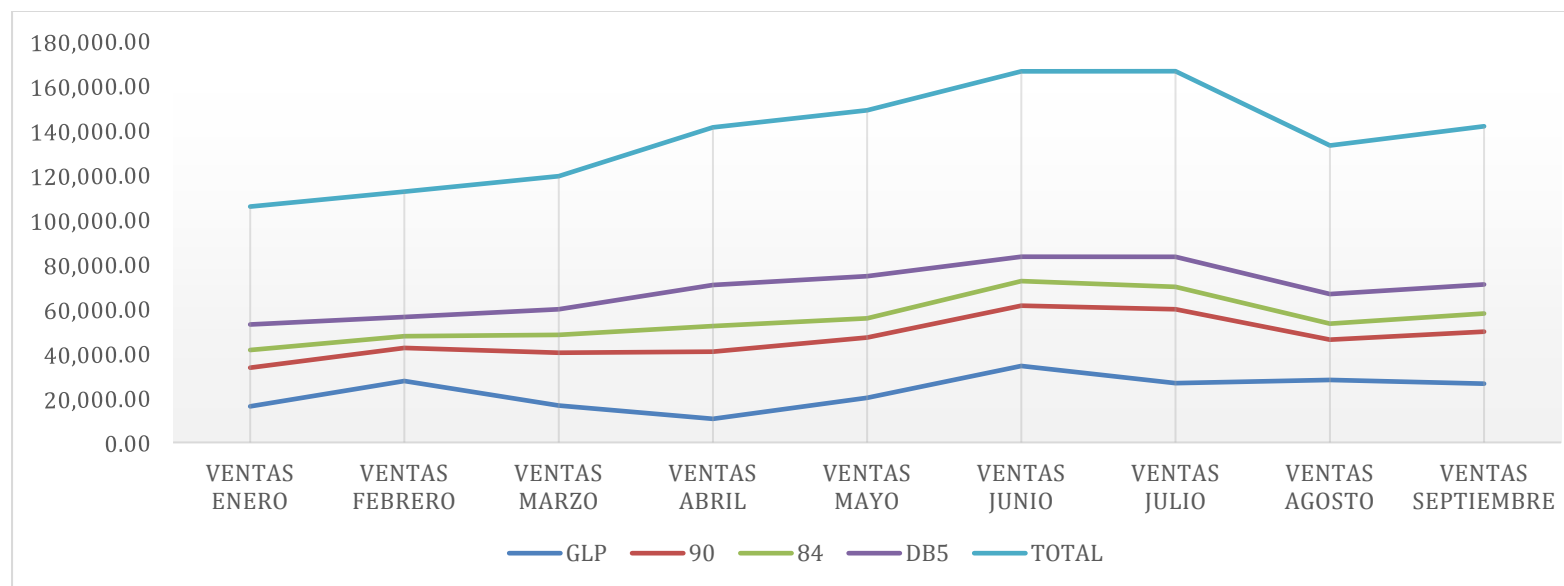
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/. 109.26	S/. 180.93	S/. 187.06	S/. 227.24	S/. 252.47	S/. 204.36	S/. 199.64	S/. 208.41	S/. 204.81

Trabajador N.9: Martin Polo

PRODUCTO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 16,203.12	S/. 27,473.31	S/. 16,454.43	S/. 10,567.90	S/. 19,919.14	S/. 34,227.30	S/. 26,497.90	S/. 27,938.03	S/. 26,247.20
90	S/. 17,253.53	S/. 14,811.45	S/. 23,714.72	S/. 30,014.40	S/. 27,037.00	S/. 26,986.20	S/. 33,092.00	S/. 18,031.20	S/. 23,344.80
84	S/. 7,911.31	S/. 5,285.55	S/. 8,036.31	S/. 11,458.90	S/. 8,659.40	S/. 11,013.10	S/. 10,113.50	S/. 7,210.70	S/. 8,080.90
DB5	S/. 11,426.55	S/. 8,537.74	S/. 11,381.44	S/. 18,470.70	S/. 18,748.70	S/. 10,856.70	S/. 13,388.50	S/. 13,269.40	S/. 13,079.60
TOTAL	S/. 52,794.51	S/. 56,108.05	S/. 59,586.90	S/. 70,511.90	S/. 74,364.24	S/. 83,083.30	S/. 83,091.90	S/. 66,449.33	S/. 70,752.50



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	27	26	26	26	26	27	26
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE HORAS	312	288	324	312	312	312	312	324	312

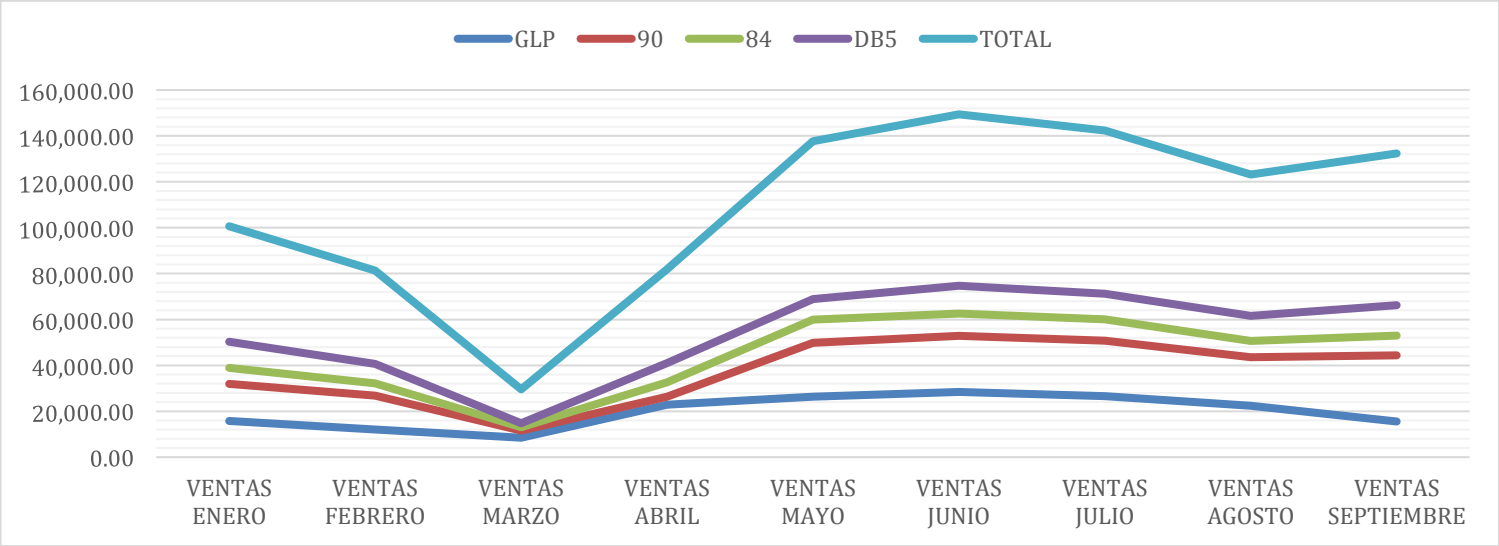
VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/. 169.21	S/. 194.82	S/. 183.91	S/. 226.00	S/. 238.35	S/. 266.29	S/. 266.32	S/. 205.09	S/. 226.77

Trabajador N.10: Jorge Quezada

PRODUC TO	VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
GLP	S/. 15,735.59	S/. 12,035.40	S/. 8,482.00	S/. 22,826.80	S/. 26,354.00	S/. 28,421.70	S/. 26,620.10	S/. 22,408.50	S/. 15,544.60
90	S/. 16,235.03	S/. 14,811.45	S/. 3,092.15	S/. 3,536.20	S/. 23,433.20	S/. 24,439.40	S/. 24,145.50	S/. 21,182.10	S/. 28,804.50
84	S/. 6,911.31	S/. 5,285.55	S/. 1,467.43	S/. 6,253.00	S/. 10,144.45	S/. 9,710.90	S/. 9,282.00	S/. 7,070.90	S/. 8,653.30
DB5	S/. 11,426.55	S/. 8,537.74	S/. 1,733.62	S/. 8,368.40	S/. 8,930.80	S/. 12,124.60	S/. 11,126.00	S/. 10,916.20	S/. 13,179.60
TOTAL	S/. 50,308.48	S/. 40,670.14	S/. 14,775.20	S/. 40,984.40	S/. 68,862.45	S/. 74,696.60	S/. 71,173.60	S/. 61,577.70	S/. 66,182.00



HORAS TRABAJADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DÍAS TRABAJADOS	26	24	27	26	26	26	26	27	26
HORAS TRABAJADAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12
DESCANSO MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL DE HORAS	312	288	324	312	312	312	312	324	308

VENTA PROMEDIO POR HORA TRABAJADA

Total de ingreso por ventas / Total de horas trabajadas

VENTAS ENERO	VENTAS FEBRERO	VENTAS MARZO	VENTAS ABRIL	VENTAS MAYO	VENTAS JUNIO	VENTAS JULIO	VENTAS AGOSTO	VENTAS SEPTIEMBRE
S/. 161.25	S/. 141.22	S/. 45.60	S/. 131.36	S/. 220.71	S/. 239.41	S/. 228.12	S/. 190.05	S/. 214.88